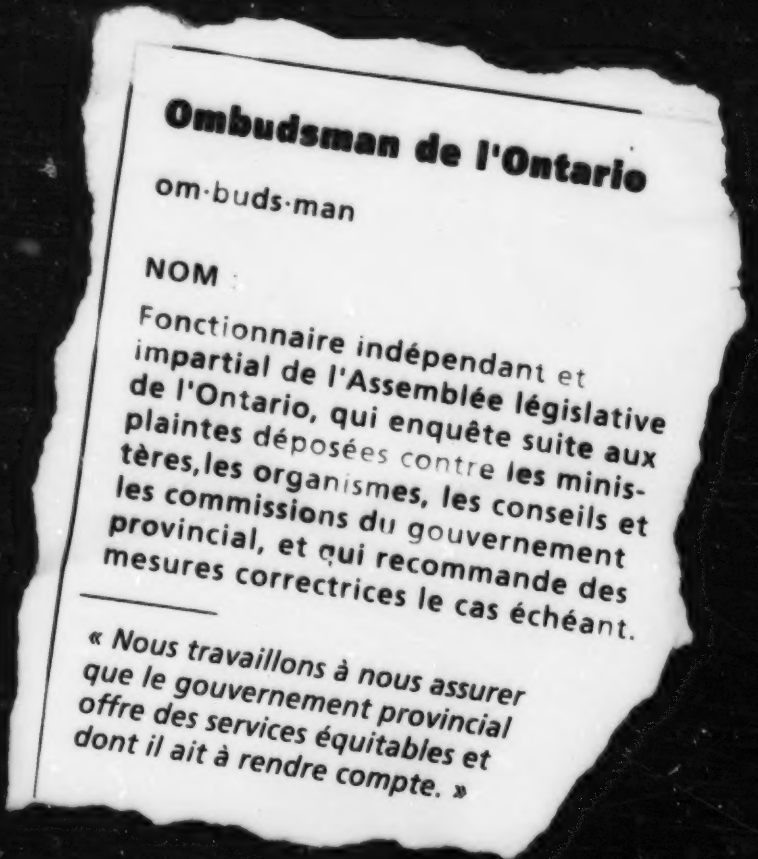
OMBUDSMAN ONTARIO

Rapport annuel 2001 – 2002



Ombudsman de l'Ontario

om·buds·man

NOM :

Fonctionnaire indépendant et impartial de l'Assemblée législative de l'Ontario, qui enquête suite aux plaintes déposées contre les ministères, les organismes, les conseils et les commissions du gouvernement provincial, et qui recommande des mesures correctrices le cas échéant.

« Nous travaillons à nous assurer que le gouvernement provincial offre des services équitables et dont il ait à rendre compte. »

Ombudsman
Ontario

Juin 2002

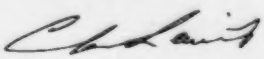
Président de l'Assemblée
législative de l'Ontario
Queens Park

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, afin que vous puissiez le déposer devant l'Assemblée.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments le plus distingués.

L'ombudsman,

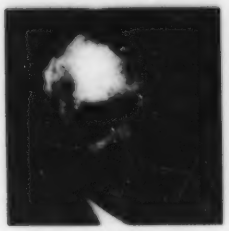


Clare Lewis, c.r.
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7
Téléphone : 416-586-3300
Télécopieur : 416-586-3485
ATS : 1 866-411-4211
1 800-387-2620 (Français)
1 800-263-1830 (Anglais)

Message de l'ombudsman 2
Précis de cas 7
Revue de l'année écoulée 15
Personnel du bureau
de l'ombudsman de l'Ontario 24
Plaintes 25
Exposés de cas 39

ISSN 0826-7294

108074
102-07588/



Clare Lewis, c.r.

Ombudsman Ontario: Nous travaillons à nous assurer que le gouvernement provincial offre des services équitables et dont il ait à rendre compte

« Je crois que cette phrase reflète bien l'essence de ce que nous nous évertuons à obtenir et rend compte de deux des valeurs fondamentales pour lesquelles nous vivons et qui doivent émaner de la conduite du gouvernement : l'équité et la responsabilité. »

Clare Lewis, c.r.
l'ombudsman de l'Ontario

Message de l'ombudsman

Notre société vit une période où le changement constitue la seule certitude. Je crois profondément qu'Ombudsman Ontario ne restera pertinent qu'en s'adaptant au changement sur tous les fronts. Les suppositions et les interprétations traditionnelles des lois sur l'ombudsman ne suffisent plus. Daniel Jacoby, ancien protecteur du citoyen du Québec, a déclaré que l'ombudsman est une institution qui peut s'adapter facilement aux changements et se maintenir à la fine pointe du progrès. Je m'associe à son point de vue.

Je pense que, pour demeurer efficaces en ces temps de changement et avec des ressources réduites, nous devons affiner nos objectifs de manière à mener des enquêtes nécessaires et importantes de façon efficace et dynamique. Nous devons trouver une résolution rapide aux dossiers ne présentant qu'un intérêt limité et nous consacrer en profondeur aux cas ayant trait à des questions individuelles importantes ou qui reflètent des problèmes systémiques ou à l'échelle du système. Ce n'est pas le nombre de tours de manivelle qui compte, mais le nombre de saucisses qui sortent de la machine. Le personnel de l'ombudsman doit partager la vision d'ensemble selon laquelle, même si toute plaignante ou tout plaignant doit être traité avec respect, courtoisie et bienveillance, toutes les plaintes n'ont, néanmoins, pas la même valeur. Même les enquêtes en cours devraient être examinées pour déterminer le bien-fondé d'une poursuite de nos efforts et, le cas échéant, la direction qu'elles devraient prendre. À l'inverse, il est nécessaire de procéder à des vérifications pour nous assurer que les dossiers qui méritent une enquête ne sont pas rejetés à la hâte.

Pour respecter notre mandat, il ne suffit pas de faire moins d'enquêtes, même si elles sont meilleures. Nous devons envisager d'autres stratégies. Une stratégie prometteuse est la surveillance de la tendance des plaintes à notre propre égard, de la mise en oeuvre de nos recommandations par le gouvernement et les institutions, ainsi que de leurs programmes, de leurs politiques et de leurs impacts. Cette démarche permet de repérer les secteurs critiques, et donne lieu à un meilleur déploiement des ressources et à des prises de décision mieux éclairées.

En conclusion de mon premier message présenté à l'occasion du rapport annuel de juin 2000, je me suis engagé à «[faire] un effort remarquable pour faire en sorte que le bureau joue un rôle pertinent et efficace dans l'administration équitable pour tous des services du gouvernement provincial ». À cette fin, j'ai fait l'évaluation du travail effectué par mon bureau, j'y ai repéré certains points faibles, et j'ai cherché et mis sur pied des moyens permettant de donner corps à mon engagement envers les gens de cette province et envers son Assemblée législative.

Dans le but de donner vie à mes convictions pour l'avenir, j'ai jugé qu'il était impératif qu'Ombudsman Ontario entreprenne en profondeur un remaniement de son personnel et une modification de ses politiques et de ses procédures. Dans ce sens, l'année écoulée a vu s'opérer des changements importants dans l'organisation de mon bureau, accompagnés d'un sens du renouveau. Pour que le changement soit efficace, l'ensemble de l'organisation doit y adhérer. Une fois avoir reconnu qu'une coopération par le travail d'équipe et le partage des points de vue nous donnaient plus de force, nous avons créé une équipe des cadres supérieurs. Je crois que cette struc-

ture permettra à mon bureau d'avoir une administration plus dynamique et, mieux encore, plus efficace dans sa recherche d'une amélioration des réalisations de notre mandat. On s'attend à ce que l'initiative de l'équipe des cadres supérieurs aboutisse à des prises de décisions mieux éclairées et à une meilleure communication au sein de l'organisme. À la suite d'une consultation auprès du personnel, le Service des plaintes a également été réorganisé pour en accroître la cohérence et l'efficacité dans le cadre de l'énoncé de mes convictions pour l'avenir.

Je crois qu'il est essentiel au bien-fondé de cet organisme que ce bureau soit perçu comme le défenseur de l'équité par le public qui fait appel à nous, par les organismes sur lesquels nous enquêtons et par notre personnel. Le monde moderne nous révèle trop souvent un contraste entre les valeurs prônées par des organismes et les valeurs qui ressortent de leurs opérations quotidiennes.

Une des premières actions entreprises par l'équipe des cadres supérieurs, en consultation avec le personnel, a été un réexamen de la mission et des valeurs d'Ombudsman Ontario et une tentative de comprendre qui nous sommes et comment nous sommes perçus. Mon bureau a déterminé que ses valeurs organisationnelles sont celles de l'équité, de la responsabilité, de l'intégrité et du respect. La structure organisationnelle redynamisée projettera une image de nous qui reflétera mieux les valeurs que nous défendons. Pour appuyer cette initiative, Ombudsman Ontario a également entrepris l'examen détaillé de nos politiques et de nos pratiques en matière de ressources humaines.

Si nous voulons conserver toute notre pertinence, l'ensemble du public doit avoir conscience de notre existence et de notre mission. Dans ce but, mon bureau a entamé un projet-pilote destiné à accroître la sensibilisation à l'égard d'Ombudsman Ontario dans la grande région de Toronto. En nous appuyant sur les stratégies élaborées au cours de ce projet, nous avons l'intention d'élargir nos efforts de sensibilisation dans les différentes communautés à travers toute la province au cours de l'année à venir. En mars, nous avons mis en route une campagne de sensibilisation qui présentera aussi à l'ensemble du public des informations sur le service que nous offrons.

Grâce à des consultations auprès de diverses communautés et à des discussions avec des groupes ciblés qui se sont déroulées au cours de l'année dernière, nous avons pris conscience de la nécessité d'expliquer clairement le concept d'ombudsman à un public varié. Conscient du rôle essentiel joué par les membres de mon personnel dans la réalisation du mandat de mon bureau, et de la position sans doute privilégiée qu'ils occupent pour expliquer ce que nous faisons, j'ai décidé de leur demander de proposer un énoncé qui soit notre « marque de commerce ». Le résultat a dépassé ce à quoi on pouvait s'attendre et est devenu le nouvel énoncé de mission d'Ombudsman Ontario : « *Nous travaillons à nous assurer que le gouvernement provincial offre des services équitables et dont il ait à rendre compte* ». Je crois que cette phrase reflète bien l'essence de ce que nous nous évertuons à obtenir et rend compte de deux des valeurs fondamentales pour lesquelles nous vivons et qui doivent émaner de la conduite du gouvernement : l'équité et la responsabilité.

En général, en tant qu'ombudsman, je suis limité par les dispositions strictes de confidentialité de la *Loi sur l'ombudsman* quant à l'information que je peux divulguer en ce qui concerne le travail effectué à mon bureau. Le rapport annuel constitue pour moi l'occasion de faire quelques commen-

taires sur des dossiers qui, sinon, ne seraient pas portés à l'attention du public. Bien que beaucoup des enquêtes que nous ouvrons soient issues des plaintes d'individus, il est également de mon ressort d'entamer des enquêtes de ma propre initiative. Cela représente un moyen particulièrement efficace pour mettre l'accent sur des questions de nature systémique ou à l'échelle du système qui affectent un groupe défavorisé ou plus large de la société ontarienne. Cette année, deux dossiers mettent en lumière cette approche.

Le premier implique l'indemnisation, par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, des patientes et des patients atteints de cancer du sein ou de la prostate qui doivent se déplacer pour recevoir une radiothérapie. Ma conclusion a été que le financement était indûment discriminatoire dans son application envers les résidentes et les résidents du Nord de l'Ontario.

L'autre dossier portait sur la pratique du ministère des Services sociaux et communautaires concernant la limite des remboursements des dépenses de déplacement encourues pour des visites médicales en vertu du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. J'ai initialement estimé que la politique du ministère des Services sociaux et communautaires était à la fois abusive et contraire à la loi. Malheureusement, en réponse à mes critiques et au lieu de simplement éliminer ce que je considérais être une pratique abusive et inéquitable, le ministère a sollicité et obtenu une modification aux règlements légitimant cette pratique. J'ai ensuite tenu ce règlement pour abusif étant donné à la fois ses effets indésirables potentiels chez certaines des personnes les plus vulnérables de notre société, et le fait que le ministère ait été incapable de justifier la restriction. Je vais poursuivre ma surveillance de l'impact de ce règlement au cours de l'année qui vient.

Les plaintes émanant de personnes détenues en établissement correctionnel constituent toujours le pourcentage le plus élevé de notre volume de travail, représentant 7 697 plaintes et demandes de renseignements reçues cette année. Beaucoup des questions sont de portée grave pour les personnes détenues. Dans un cas, j'ai enquêté de ma propre initiative sur des allégations selon lesquelles une détenue ayant des besoins spéciaux n'avait pas reçu le traitement approprié. Après avoir reçu mon rapport d'enquête, le ministère des Services correctionnels a accepté de prendre des mesures pour empêcher que de telles situations ne se reproduisent. En outre, tout au long de l'année écoulée, nous nous sommes engagés dans un examen de divers projets de directives du ministère des Services correctionnels. J'ai récemment avisé le ministère que j'allais commencer à faire personnellement des visites régulières dans certains établissements de la province jusqu'à la fin de mon mandat. Au cours de l'interruption de travail, nous avons surveillé de près les problèmes survenant au jour le jour pour nous assurer que les personnes détenues continuaient à avoir accès à nos services et que les questions urgentes étaient abordées promptement.

En tant qu'ombudsman, je n'ai ni le pouvoir d'émettre une ordonnance, ni celui de la faire exécuter. Cependant, par la persuasion et grâce à la coopération des organismes gouvernementaux, je suis souvent à même de résoudre de nombreuses questions au bénéfice des plaignantes et des plaignants individuels ainsi que de segments plus larges du public. Mon bureau a contribué avec succès à l'amélioration des politiques et des pratiques dans nombre d'organismes gouvernementaux.
Ce résultat bénéfique s'est parfois produit à la suite d'une enquête formelle. Par exemple, après

réception de mes rapports d'enquête, le Bureau du coroner en chef, le ministère du Solliciteur général et la Société des loteries et des jeux de l'Ontario ont chacune accepté de changer certaines de leurs politiques et de leurs pratiques. Les exposés de cas présentés dans ce rapport sont également les reflets d'un bon nombre de communications informelles pris par mon bureau et ayant abouti à des résultats positifs comparables.

En faisant l'évaluation de travail accompli par mon bureau, j'ai observé une baisse du nombre des plaintes et des demandes de renseignements reçues au cours des dernières années. Plusieurs facteurs ont, sans doute, contribué à cette diminution, notamment la réduction de notre programme d'éducation communautaire découlant des contraintes budgétaires; mais je crois que cette baisse du nombre de plaintes peut également être le reflet d'un changement positif au sein du secteur public de l'Ontario. Cette baisse peut, en partie, être attribuée à la mise en application, dans le courant des dernières années, de « normes communes de service » dans le secteur public de l'Ontario, qui mettent l'accent sur la qualité du service et comprennent la création de procédures de résolution des plaintes au sein même des ministères. Je soutiens ce genre d'initiatives gouvernementales, et je les applaudis, lorsqu'elles visent à améliorer la prestation des services et à rendre transparentes et efficaces les procédures internes de résolution des plaintes. Je m'attends à ce que la création de tels modèles de prestation des services au public permette l'amélioration de la coopération entre le secteur public et notre bureau dans le traitement des plaintes dont la résolution au sein même des organismes gouvernementaux n'aboutit pas.

J'encourage la mise en place de mécanismes internes et externes de résolution des plaintes, particulièrement lorsqu'il s'agit de services au public ayant été privatisés. J'ai rencontré, cette année, des agents du ministère des Transports pour discuter de la privatisation par le ministère des épreuves de conduite. Cette consultation m'a apporté l'assurance de la part du ministère que mon bureau pourra continuer à jouer son rôle de surveillance du processus de résolution des plaintes dans ce domaine.

Je crois qu'il est important que l'ombudsman travaille de concert avec les organismes gouvernementaux afin de trouver des solutions novatrices et efficaces aux problèmes. De nombreuses personnes travaillant dans la fonction publique manifestent leur engagement sincère dans ce sens. Pour souligner cet état de fait, j'ai eu le plaisir de remettre, une fois encore, des Prix d'excellence de l'ombudsman pour le règlement des plaintes en reconnaissance de services publics exceptionnels dans la résolution de plaintes. Les prix pour 2001-2002 ont été remis à quatre personnes travaillant dans les ministères suivants : le ministère des Services correctionnels; le ministère du Procureur général (Aide juridique de l'Ontario); le ministère des Services sociaux et communautaires (Bureau des obligations familiales) et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (Commission d'appel et de révision des professions de la santé).

Comme je l'ai noté plus haut, pour que je puisse accomplir mon mandat avec efficacité, je dois me tenir au courant des changements des politiques et des lois qui pourraient avoir une influence sur la tâche de mon bureau. J'ai pris part, cette année, au processus de consultation du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises sur l'ébauche de la *Loi de 2002 sur la protection des renseignements personnels*. Il semble que cette loi, telle qu'on peut en juger actuellement par son

ébauche, aura un effet fâcheux sur mon bureau. En général, j'appuie le principe de règles cohérentes et compréhensives pour la protection des renseignements personnels. Néanmoins, j'émets quelques réserves concernant la proposition de loi. Le rapport que j'ai présenté avait pour but de conserver les pouvoirs d'enquête qui nous incombent déjà nécessairement en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*. Je vais poursuivre mes consultations auprès du ministère pendant toute la durée de l'élaboration de cette loi.

En harmonie avec mes objectifs, mon bureau est en train d'entreprendre une démarche stratégique pour nous permettre de nous consacrer surtout aux dossiers d'enquêtes sur des questions importantes lorsqu'il est possible que nous y apportions une amélioration. Nous avons modifié notre approche de l'examen des décisions des tribunaux administratifs, et demandons maintenant aux plaignantes et aux plaignants de nous fournir certains détails à propos de leurs doléances plutôt que des déclarations ne reflétant que leur insatisfaction générale à l'égard du résultat des procédures. La *Loi sur l'ombudsman* confère à l'ombudsman les pouvoirs de ne pas faire enquête dans certains cas appropriés. Par exemple, la loi prescrit que l'ombudsman peut refuser de mener une enquête sur une plainte dont la plaignante ou le plaignant a eu connaissance pour plus de douze mois avant d'en saisir l'ombudsman. Il est clair que l'Assemblée législative a voulu qu'une limite d'un an pour le dépôt d'une plainte soit une norme laissée à la discrétion de l'ombudsman. En conséquence, j'ai décidé qu'il faudra en général fournir des raisons convaincantes pour justifier une enquête à partir de toute plainte ayant été déposée au-delà de ce délai.

Si nous voulons demeurer efficaces, nous devons avoir connaissance et apprendre des pratiques et de l'expérience de nos collègues ombudsmans à l'échelle nationale et internationale. À l'échelon national, j'ai continué d'occuper la place de secrétaire de l'Association des Ombudsmans du Canada. Mon bureau a également pris part à la mise sur pied du Forum canadien des ombudsmans dont l'effectif est formé d'une large assise d'ombudsmans œuvrant dans les secteurs privés et publics. À l'échelle internationale, j'ai été élu secrétaire de l'Institut International de l'Ombudsman. Notre participation dans l'arène internationale se traduit toujours par notre partage d'informations sur demande avec d'autres bureaux d'ombudsmans de par le monde. Grâce à l'appui de l'Ombudsman de l'Alberta et de la faculté de droit de l'Université de l'Alberta, mon bureau développe un guide d'enquête, en collaboration avec l'Institut International de l'Ombudsman, à l'usage de ses membres internationaux. Un tel ouvrage entretient et enrichit notre objectif premier d'assurer la qualité de la prestation des services du gouvernement provincial à la population de l'Ontario.

Je suis persuadé que, grâce à la conscience professionnelle de mon personnel, grâce à notre engagement ravivé envers les valeurs d'équité, de responsabilité, d'intégrité et de respect, et grâce à la réorganisation en profondeur de notre bureau, ce dernier sera valorisé aux yeux du public en poursuivant avec efficacité sa mission qui est celle de garantir des services du gouvernement provincial qui soient équitables et responsables.

Clare Lewis, c.r.
L'ombudsman

Précis de cas

Les précis qui suivent présentent les cas auxquels le message de l'ombudsman fait référence.

Bureau du coroner en chef et ministère du Solliciteur général

Monsieur L s'est plaint du fait que le Bureau du coroner en chef (BCC) avait agi de manière inacceptable dans son enquête sur la mort de son petit-fils, de même que dans ses relations avec les autres autorités concernées par ce décès. Monsieur L a également affirmé que ses plaintes à l'encontre d'un coroner en chef adjoint, qu'il avait signalées au ministère du Solliciteur général, n'avaient jamais fait l'objet d'un examen adéquat.

Le bébé était à la garde de sa mère (fille de Monsieur L), qui a déclaré qu'il avait cessé de respirer après s'être redressé, alors qu'il se trouvait au-dessous d'une table. Le coroner local a demandé qu'un pathologiste procède à une autopsie et a requis l'aide de la police. L'enquête initiale n'a découvert aucune preuve d'agissements suspects et le rapport d'autopsie, présenté huit mois plus tard, a conclu que le décès était dû au syndrome de mort subite du nourrisson (SMSN). Le coroner local et le coroner régional ont toutefois considéré cette mort inhabituelle et conformément au protocole du BCC, ils ont référé le cas au Comité d'étude sur les décès d'enfants. Ce comité a convenu que la mort de l'enfant n'était pas due au SMSN et a demandé une autre enquête.

Le BCC a retenu les services d'un expert externe. Dans son rapport au BCC, l'expert médecin a conclu à l'existence de preuves montrant qu'il s'agissait d'une mort non accidentelle. De l'avis de l'expert, l'enfant était mort d'une blessure contondante à la tête ou d'asphyxie. Le BCC et cet expert ont rencontré ensemble la police, pour lui faire part de leurs préoccupations. Par la suite, la police a interrogé la mère de l'enfant. Aucune accusation n'a été portée, mais la police a signalé le cas à la Société d'aide à l'enfance (SAE). La SAE a consulté le BCC et son expert, puis elle a entamé une procédure pour protéger un second bébé dont la jeune femme était enceinte. Monsieur L a alors retenu les services de son propre expert médical, qui a remis en question les conclusions de l'expert du BCC. La SAE a pressé le BCC de retenir les services d'un expert indépendant. Celui-ci a conclu que la cause de la mort et la manière dont elle s'était produite, étaient indéterminées. Par conséquent, la SAE a retiré la demande de protection qu'elle avait émise pour la nouvelle petite-fille de Monsieur L.

Après enquête, l'ombudsman a conclu que le BCC s'en était remis aux conseils d'un expert, et que les renseignements qu'il avait reçus exigeaient la tenue d'une enquête sur la mort de l'enfant. Toutefois, l'ombudsman a exprimé certaines inquiétudes quant au processus suivi par le BCC. Il a conclu que la SAE ne comprenait pas clairement le rôle du BCC, et que

la SAE et d'autres pourraient avoir l'impression que le BCC lui-même était arrivé à une opinion experte quant aux conclusions pathologiques, même s'il s'en était remis à un expert externe pour cela. Le coroner en chef a donc envoyé une note de service à toutes les sociétés d'aide à l'enfance et à tous les coroners, leur rappelant le rôle du BCC dans les cas qui mettent en jeu la protection d'enfants.

L'ombudsman a suggéré que le BCC établisse une politique indiquant clairement quand il est approprié de solliciter des opinions médicales indépendantes.

Le BCC s'est déclaré d'accord...

Après cette affaire, le coroner en chef a indépendamment émis une note de service, intitulée «Pièges de la pathologie médico-légale». Cette note rappelait aux pathologistes qu'ils devaient se montrer prudents et vigilants dans leurs opinions, et rester uniquement guidés par l'évidence et l'expérience, sans jamais passer outre les limites de leur expertise. Cette note enjoignait aux pathologistes de demander des rapports écrits aux autres pathologistes dont l'avis avait contribué à établir une conclusion. Le Comité d'étude sur les décès d'enfants a été élargi, pour inclure deux travailleurs sociaux, un procureur de la Couronne et trois policiers. Un autre comité a été créé pour étudier tous les rapports d'autopsies d'enfants de moins de deux ans. Le BCC a également fait savoir que d'ici l'an prochain, toutes les autopsies d'enfants de moins de deux ans seraient effectuées dans un des quatre lieux où il est possible de faire appel à des spécialistes.

En dépit de ces mesures, l'ombudsman conservait des inquiétudes, qu'il a exprimées au BCC et au Ministère. L'ombudsman s'inquiétait notamment du fait que le BCC n'avait pas demandé à son expert d'obtenir un rapport écrit des spécialistes consultés. Le BCC avait certes élaboré une nouvelle politique, mais l'ombudsman considérait que, pour écarter toute incertitude, le BCC devrait amender sa politique afin que les pathologistes ne soient pas les seuls à devoir fournir des rapports écrits de consultation, pareils rapports devant être exigés de toute personne dont le conseil médical est considéré important. Le BCC a déclaré qu'il était d'accord et a émis une note à l'intention de tous les pathologistes et de tous les coroners, leur demandant d'obtenir des rapports consultatifs écrits chaque fois qu'ils sollicitaient des avis médicaux importants pour arriver à une opinion déterminante sur la cause d'un décès.

L'ombudsman a également trouvé que le contraste entre les opinions médicales des différents experts était troublant. L'ombudsman a suggéré que le BCC établisse une politique indiquant clairement quand il est approprié de solliciter des opinions médicales indépendantes. Selon l'ombudsman, la gravité des conséquences pour les personnes touchées par les conclusions du BCC devrait être considérée dans ces cas. Le BCC s'est déclaré d'accord et a émis une note à tous les coroners et à tous les pathologistes leur disant quand il convenait de solliciter des conseils médicaux indépendants.

Monsieur L avait essayé d'obtenir un examen indépendant de sa plainte à l'encontre d'un coroner en chef adjoint. Comme le Conseil des coroners a été aboli en 1998, Monsieur L avait écrit au solliciteur général. Le coroner en

chef a confirmé qu'il avait examiné le rôle du coroner en chef adjoint avec les hauts fonctionnaires du Ministère et qu'il avait préparé une réponse pour le solliciteur général. Apparemment, il n'y avait pas eu d'examen indépendant de la plainte de Monsieur L. Vu l'aspect critique des problèmes traités par le BCC, l'expertise requise par les cas, et les répercussions potentielles des conclusions du BCC, l'ombudsman était d'avis que les personnes concernées devraient pouvoir recourir à un organisme spécialisé impartial. Le Ministère a accepté d'étudier la faisabilité d'instaurer un processus indépendant de traitement des plaintes, distinct du BCC. Après étude, le Ministère a fait savoir que les plaintes à l'encontre des coroners continueraient de relever du coroner en chef, en vertu de la *Loi sur les coroners*. Toutefois, les plaintes sur la conduite d'un coroner en chef adjoint ou du coroner en chef seraient examinées par le sous-ministre. Le Ministère a fait savoir que, selon la nature d'une plainte, l'avis d'experts indépendants pourrait être retenu.

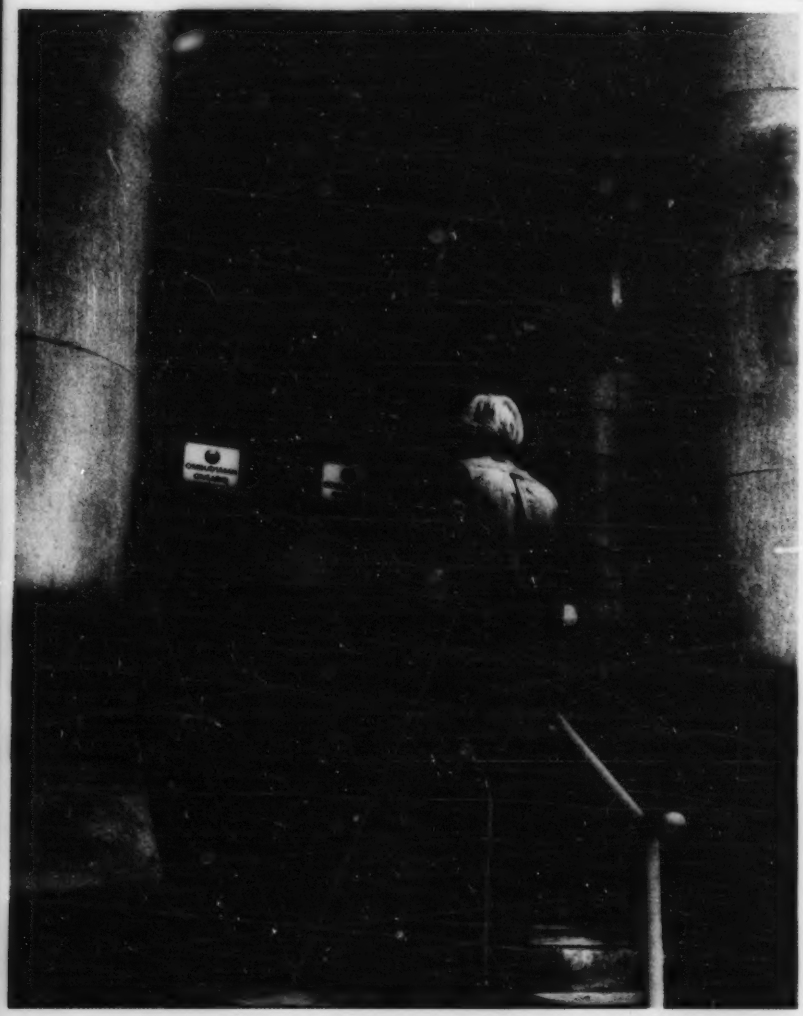
Pour terminer, l'ombudsman a noté que cette affaire avait eu de graves conséquences sur la santé physique, émotionnelle et financière de Monsieur L. Le coroner en chef a accepté la suggestion de l'ombudsman et a présenté à Monsieur L ses excuses quant au rôle qu'il avait joué dans cette affaire.

Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Monsieur Y s'est plaint d'avoir été injustement écarté d'un concours d'embauche organisé par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (SLJO), dans le cadre d'un processus d'embauche massif pour l'ouverture d'un casino de bienfaisance. Monsieur Y avait posé sa candidature pour deux emplois. Une enquête a révélé qu'il a été convoqué à un entretien pour un des postes, que la SLJO a remarqué alors que ses antécédents professionnels comportaient une lacune, et qu'elle a demandé à quelqu'un de l'appeler pour lui dire d'apporter ses références. La SLJO comptait demander à Monsieur Y de donner les raisons de cette lacune quand il viendrait présenter ses références. La SLJO n'avait aucune trace de la personne qui avait appelé Monsieur Y et ignorait la date de l'appel. Quand Monsieur Y a présenté ses références, les décisions d'embauche avaient déjà été prises. La SLJO n'a pas considéré Monsieur Y pour le second des emplois auxquels il avait postulé.

L'ombudsman a déterminé que ce processus d'embauche de la SLJO présentait des failles. Il a provisoirement conclu que la SLJO avait injustement manqué à son obligation d'informer Monsieur Y que son curriculum vitae comportait une lacune, et ne lui avait pas donné l'occasion de rectifier le problème.

L'ombudsman a déterminé que ce processus d'embauche de la SLJO présentait des failles. Il a provisoirement conclu que la SLJO avait injustement manqué à son obligation d'informer Monsieur Y que son curriculum vitae comportait une lacune, et ne lui avait pas donné l'occasion de rectifier le problème. De



toute évidence, la SLJO avait aussi injustement omis de considérer Monsieur Y pour le second emploi, et n'avait pas suivi un processus d'embauche équitable, ouvert et cohérent. L'ombudsman a provisoirement recommandé que la SLJO présente ses excuses à Monsieur Y et le compense financièrement pour cette occasion manquée, ajoutant que la SLJO devrait élaborer et instaurer un processus d'embauche bien défini. La SLJO a accepté les recommandations provisoires de l'ombudsman et a agi en conséquence.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

L'ombudsman a reçu un appel d'un député provincial, agissant au nom de deux personnes de sa circonscription. Ces deux personnes, toutes deux atteintes du cancer et résidant dans le Nord de l'Ontario, estimaient que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée les traitait injustement, par comparaison aux malades atteints de cancer et résidant dans le Sud de l'Ontario. Ces personnes avaient toutes deux dû se déplacer pour suivre une radiothérapie et avaient été remboursées au kilométrage, pour un aller simple, par le Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales (le Programme de subventions). Elles soulignaient que les patientes et les patients du Sud de l'Ontario qui suivaient le même traitement étaient remboursés pour l'hébergement, les repas et les déplacements conformément au Programme d'Action Cancer Ontario pour le réacheminement des patients en radiothérapie (le Programme pour le réacheminement).

L'ombudsman a enquêté de sa propre initiative sur cette différence de financement des frais de transport par le Ministère pour les malades atteints de cancer. L'ombudsman a noté que le Programme de subventions aide à défrayer les frais de transport pour les résidents admissibles du Nord de l'Ontario qui doivent parcourir de grandes distances afin de recevoir des soins spécialisés couverts par l'assurance mais non dispensés localement, y compris des traite-

ments contre le cancer. Le Programme pour le réacheminement, lui, assure un financement unique et couvre les frais de déplacement et d'hébergement, avec repas, pour les malades qui doivent suivre une radiothérapie en dehors de leur région par suite de délais d'attente inacceptables.

Durant l'enquête, le Ministère a souligné que le coût des déplacements constitue une des difficultés de vivre dans une région éloignée. Le Ministère a précisé que le Programme pour le réacheminement devait bénéficier à tous les gens atteints du cancer du sein ou de la prostate, où qu'ils résident en Ontario, et qu'il est appliqué également aux résidents du Nord et du Sud de la province. Toutefois, le Ministère a reconnu que la majorité des malades qui bénéficient d'un appui de ce Programme pour le réacheminement résident dans le Sud de l'Ontario, car les listes d'attente pour les radiothérapies y sont bien plus longues que dans le Nord. Au printemps 2000, le Ministère s'était engagé à examiner le Programme de subventions et le Programme pour le réacheminement, et à les comparer avec des programmes similaires offerts dans d'autres provinces et territoires. Le Ministère a déclaré que cet examen avait inclus l'étude de la compensation des frais de transport pour raisons de santé, à l'échelle de la province.

L'enquête a révélé que le Ministère avait terminé un rapport intitulé « Programmes d'aide pour frais de transport offerte aux patients en Ontario ». L'ombudsman a demandé au Ministère un exemplaire de ce rapport, qui paraissait pertinent pour son enquête mais le Procureur général a empêché l'ombudsman d'avoir accès à ce document, certifiant qu'il donnait lieu à des délibérations au Conseil exécutif. C'est seulement la deuxième fois dans l'histoire du bureau de l'ombudsman que le Procureur général fait ainsi barrage à l'information demandée par l'ombudsman.

L'ombudsman a présenté son rapport sur cette enquête. Il a noté que le Ministère avait réagi bien naturellement à la crise causée par les délais inacceptables pour les radiothérapies en acceptant de financer le Programme temporaire pour le réacheminement. Mais l'ombudsman a conclu que ceci avait eu pour conséquence non intentionnelle de provoquer une iniquité dans le financement accordé aux malades souffrant du cancer du sein ou de la prostate qui doivent se déplacer pour des radiothérapies. L'ombudsman a déclaré que le fait de ne pas accorder un financement équitable à ces malades constituait un acte injustement discriminatoire. L'ombudsman comprenait que, pour le Ministère, le Programme de subventions et le Programme pour le réacheminement étaient distincts et avaient des objectifs différents. Cependant, l'ombudsman a jugé que ceci ne suffisait pas à excuser la disparité résultante.

L'ombudsman a présenté son rapport sur cette enquête. Il a noté que le Ministère avait réagi bien naturellement à la crise causée par les délais inacceptables pour les radiothérapies en acceptant de financer le Programme temporaire pour le réacheminement. Mais l'ombudsman a conclu que ceci avait eu pour conséquence non intentionnelle de provoquer une iniquité dans le financement accordé aux malades souffrant du cancer du sein ou de la prostate qui doivent se déplacer pour des radiothérapies.

Le Ministère n'a pas mis en œuvre la recommandation de l'ombudsman lui enjoignant d'assurer un financement équitable aux malades atteints du cancer du sein ou de la prostate qui doivent se déplacer pour suivre des radiothérapies. L'ombudsman a donc présenté son rapport final au président de l'Assemblée législative et l'affaire a été référée au Comité permanent de l'Assemblée législative. Bien que la majorité du Comité permanent n'ait pas appuyé la position de l'ombudsman, le Ministère a annoncé par la suite que les allocations accordées dans le cadre du Programme de subventions aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales seraient accrues.

L'ombudsman a provisoirement conclu qu'en imposant aux bénéficiaires du POSPH un minimum de 15 $ par mois pour le remboursement des frais de transport à des fins médicales, le Ministère agissait de manière inacceptable et contraire à la loi. Il recommandait donc que le Ministère cesse immédiatement d'appliquer ce minimum.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Madame C s'est plainte à notre bureau du fait que le ministère des Services sociaux et communautaires a pour politique de ne pas rembourser les frais de transport à des fins médicales s'élevant à moins de 15 $ par mois aux bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Madame C avait fait appel avec succès auprès du Tribunal de l'aide sociale pour un refus de remboursement des frais de transport. Le Tribunal avait conclu que le minimum de 15 $, déterminé par la politique du Ministère, ne semblait pas avoir de fondement législatif. Mais par la suite, le personnel du Ministère a avisé Madame C que la décision du Tribunal s'appliquait uniquement à la requête du dossier d'appel, et que toute requête ultérieure de moins de 15 $ par mois serait refusée. Madame C a jugé que cette décision était extrêmement injuste et elle a demandé l'aide de notre bureau.

L'ombudsman ayant fait savoir au Ministère qu'il comptait enquêter, celui-ci a déclaré que la décision du Tribunal n'était pas exécutoire pour les applications futures de sa politique. Toutefois, le Ministère a décidé de rembourser à Madame C ses futurs frais de transport à des fins médicales, même s'ils étaient inférieurs à 15 $ par mois. Suite à la résolution du Ministère, le dossier de Madame C a été clos. Toutefois, l'ombudsman est resté préoccupé du fait que d'autres bénéficiaires du POSPH n'étaient pas remboursés pour des frais inférieurs à 15 $ et il a ouvert une enquête de sa propre initiative.

Durant l'enquête, le Ministère a fait savoir qu'il procédait à une étude de sa politique sur les frais de transport à des fins médicales, dans le cadre d'un examen plus vaste des Prestations obligatoires pour les nécessités spéciales. Cette étude devait se terminer à la fin du printemps 2001. Le Ministère a également précisé qu'il ne conservait aucune statistique sur le nombre des bénéficiaires du POSPH dont les demandes de remboursement sont refusées, parce qu'inférieures au minimum de 15 $. En dépit de requêtes répétées, le Ministère n'a pas été en

mesure de montrer que sa politique de limitation des remboursements avait un fondement législatif.

En octobre 2001, l'ombudsman a présenté au Ministère un résumé d'enquête indiquant qu'à son avis la politique du Ministère était contraire aux règlements de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. L'ombudsman a provisoirement conclu qu'en imposant aux bénéficiaires du POSPH un minimum de 15 $ par mois pour le remboursement des frais de transport à des fins médicales, le Ministère agissait de manière inacceptable et contraire à la loi. Il recommandait donc que le Ministère cesse immédiatement d'appliquer ce minimum.

En réponse au résumé d'enquête de l'ombudsman, le Ministère a déclaré que les règlements de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* avaient été amendés afin que le minimum de 15 $ soit inclus, comme il se devait, à la réglementation. L'amendement avait été déposé le 14 décembre 2001. Bien que les pratiques du Ministère soient donc rendues conformes à la loi par cet amendement, l'ombudsman est resté préoccupé, estimant que cette pratique pourrait compliquer la vie aux bénéficiaires du POSPH. Il a donc demandé au Ministère de justifier ce minimum. Le Ministère a répondu que cette politique avait été instaurée afin que les ressources restreintes dont il dispose aillent aux personnes les plus démunies. Il a précisé qu'il ne conservait ni renseignements, ni statistiques sur les coûts que représentaient les remboursements refusés.

L'ombudsman a remis au Ministère un second résumé d'enquête où il exprimait ses préoccupations quant à la pratique antérieure du Ministère et quant à sa pratique actuelle en vertu de la réglementation amendée. Il a recommandé que cette réglementation soit reconsidérée. Le Ministère n'ayant pris aucune mesure pour appliquer la recommandation de l'ombudsman, celui-ci a émis un rapport final. Dans ce document, il a souligné que les bénéficiaires du POSPH font partie des membres les plus vulnérables de notre société et que les frais de transport à des fins médicales peuvent représenter un lourd fardeau, même quand ils s'élèvent à moins de 15 $ par mois. Il a conclu que la pratique antérieure du Ministère était à la fois inacceptable et contraire à la loi.

Dans ce document, il a souligné que les bénéficiaires du POSPH font partie des membres les plus vulnérables de notre société et que les frais de transport à des fins médicales peuvent représenter un lourd fardeau, même quand ils s'élèvent à moins de 15 $ par mois. Il a conclu que la pratique antérieure du Ministère était à la fois inacceptable et contraire à la loi.

L'ombudsman s'est également prononcé sur l'application de la réglementation amendée. Il a noté que le Ministère n'avait fourni aucune raison satisfaisante pour expliquer l'existence de ce minimum de 15 $, et que le Ministère ne disposait d'aucune statistique pour le justifier. L'ombudsman a déclaré qu'il s'agissait là d'un des rares cas où il devait conclure que l'application d'un texte de loi par un organisme gouvernemental était injuste. Il a recommandé que la réglementation soit reconsidérée et que le Ministère prenne toutes les mesures possibles pour que la réglementation soit amendée au plus vite, afin d'éliminer ce

minimum. Le Ministère a fait savoir qu'il ne comptait aucunement appliquer la recommandation de l'ombudsman. Quant à lui, l'ombudsman continue de surveiller les répercussions de ce changement législatif.

Ministère des Services correctionnels

L'ombudsman a considéré le bien fondé du placement et du traitement de **Madame D** dans un établissement correctionnel. Madame D souffre d'une maladie mentale et de graves problèmes d'ouïe. Une tierce personne a écrit à l'ombudsman pour lui faire savoir que Madame D avait été placée dans une cellule d'isolement, derrière deux lourdes portes, et qu'on pouvait l'entendre hurler toute la nuit.

Une enquête de la propre iniative de l'ombudsman a révélé que Madame D avait été placée dans une cellule d'isolement individuelle durant la plus grande partie des deux mois qu'elle avait passés en détention. Contrairement à la politique du ministère des Services correctionnels, elle n'avait pas eu régulièrement accès aux douches, ni aux sorties au grand air. L'établissement avait essayé, mais sans succès, de transférer Madame D à un établissement qui aurait pu mieux répondre à ses besoins.

L'ombudsman a provisoirement conclu que le Ministère n'avait pas placé correctement Madame D. Il a recommandé que le Ministère veille à ce que les détenues et les détenus ayant des besoins spéciaux soient placés dans des établissements appropriés. L'ombudsman a provisoirement recommandé que le Ministère prenne des mesures pour s'assurer que son personnel respecte les politiques ministérielles sur l'isolement préventif. L'ombudsman a également exprimé ses préoccupations quant au manque de documentation adéquate des transfèrements par l'établissement.

En réponse, le Ministère a reconnu que les conditions de détention de Madame D n'avaient pas permis de lui assurer le niveau de soins voulus et il a accepté d'appliquer les recommandations de l'ombudsman. À l'avenir, les chefs d'établissements et les coordonnatrices ou coordonnateurs des soins de santé évalueront les détenues et détenus identifiés comme ayant des besoins spéciaux, lors de leur admission, pour déterminer si l'établissement peut convenablement les accueillir. Dans le cas contraire, une requête de transfèrement dûment remplie sera soumise à un établissement approprié. Les chefs d'établissements seront avisés qu'ils doivent mener des vérifications annuelles pour s'assurer que les détenues et les détenus ont correctement accès aux douches et aux lieux d'exercice durant leur isolement, et pour voir si les dossiers sont bien tenus. Tout manquement fera l'objet d'un suivi par la Direction de la vérification du Ministère.

Revue

- Dans les coulisses d'Ombudsman Ontario
- Plaintes à notre endroit
- L'accès à nos services
- Une promotion dynamique de nos services
- Rapport du vérificateur
- État des dépenses
- Personnel du bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Dans les coulisses d'Ombudsman Ontario

Au cours du dernier exercice financier, l'ombudsman a entrepris un certain nombre d'initiatives importantes pour garantir que les structures, les politiques et les procédures en place au sein de l'organisme soient efficaces et permettent de répondre aux besoins d'un public toujours plus divers.

Ressources humaines

Afin de nous assurer qu'Ombudsman Ontario entretient une approche progressiste de la gestion des ressources humaines, nous avons commencé, en mars de cette année, à faire l'examen approfondi de nos politiques et de nos pratiques en matière de ressources humaines. Notre examen a abordé le recrutement, la formation, la gestion du rendement, la planification, la gestion de risques et d'autres sujets. Cet examen détaillé débouchera sur l'évaluation de notre situation actuelle, la détermination des meilleures pratiques et un plan d'action dans les domaines réclamant une amélioration.

En mars de cette année, Ombudsman Ontario a négocié une convention collective de deux ans avec le Syndicat international des employés professionnels et de bureau, qui représente les membres de l'unité de négociation d'Ombudsman Ontario. La nouvelle convention a été signée avant l'expiration de l'ancienne, ce qui a permis une transition en douceur de l'une à l'autre.

La formation du personnel tout au long de l'année a comporté un atelier d'une journée sur l'adaptation, une formation approfondie pour le personnel du service des plaintes portant sur l'application de la *Loi sur l'ombudsman* et un atelier de quatre jours pour les enquêteuses et les enquêteurs sur les techniques d'enquête et les procédures et politiques d'Ombudsman Ontario. Une formation en informatique complémentaire a également été offerte à tous les membres du personnel.

Amélioration du recueil de données et des statistiques

Dans le cadre de notre programme d'évaluation continue, Ombudsman Ontario est tenu de garantir que les données que nous recueillons reflètent avec exactitude la nature du travail accompli par le bureau et des résultats obtenus.

Au cours de l'année passée, le bureau a révisé la terminologie utilisée pour les plaintes classées de façon à décrire avec plus de précision la manière dont se règle une plainte.

Technologie de l'information et site Web

En mai 2001, Ombudsman Ontario a amélioré son réseau téléphonique pour doter tous nos bureaux disséminés dans la province d'un meilleur service ainsi que d'un système de messagerie vocale plus efficace et plus fiable.

Ombudsman Ontario a également effectué l'autovérification de dossiers qui avaient été classées sans une enquête formelle complète. Cet examen a confirmé que les normes d'exécution internes avaient été respectées.

Des modifications ont été apportées à notre système de gestion des dossiers afin d'améliorer l'accessibilité interne et le recueil des données. Ombudsman Ontario poursuit le développement de son réseau intranet pour en accroître l'efficacité, avec notamment la création d'un site consacré aux précédents.

Après une restructuration complète et une mise à jour, le site Web d'Ombudsman Ontario a été ouvert à nouveau en automne 2001 et présente maintenant au public plus d'informations tout en offrant une meilleure accessibilité. Les nouvelles caractéristiques de notre site comprennent l'accessibilité des personnes ayant une déficience visuelle, une section sur les possibilités d'emploi et la capacité de mettre à jour nous-mêmes les données. Des informations générales sur Ombudsman Ontario ont également été mises à la disposition du public sur notre site Web en 31 langues différentes.

Rôle international

Ombudsman Ontario continue à répondre aux requêtes provenant des ombudsmans d'autres gouvernements de par le monde en fournissant de l'information et de la documentation sur notre fonctionnement. Au cours de l'année 2001 – 2002, l'ombudsman a reçu des visiteurs en provenance de bureaux d'ombudsman d'Allemagne, d'Éthiopie, de Malte, de Thaïlande, de Taiwan, de la République de Namibie et de la République tchèque.

Plaintes à notre endroit

Depuis 1996, Ombudsman Ontario a mis sur pied un système permettant d'examiner les plaintes émanant du public ou de fonctionnaires mécontents du traitement d'un dossier par le personnel d'Ombudsman Ontario. L'examen de telles plaintes et l'enquête dont elles font l'objet permettent de vérifier que nos objectifs d'équité sont atteints et que les services que nous offrons sont rendus dans un délai raisonnable, tout en nous permettant également d'améliorer la prestation de nos services.

Au cours de l'exercice financier 2000-2001, Ombudsman Ontario a fait l'examen de 30 plaintes déposées concernant notre bureau.

La mise en application des changements apportés à la politique des « Plaintes à notre endroit » a eu lieu cette année, en même temps qu'une rationalisation de nos procédures. Ces modifications ont été le fruit d'une évaluation menée à son terme au tout début de 2001.

Les plaintes reçues sont divisées en trois catégories : les plaintes portant sur des décisions, des opinions et le règlement d'un dossier; les plaintes à l'endroit de la conduite du personnel; et, les plaintes concernant nos procédures et politiques organisationnelles.

Au cours de l'exercice financier 2000-2001, Ombudsman Ontario a fait l'examen de 30 plaintes déposées concernant notre bureau. Parmi les plaintes traitées, 22 avaient trait aux décisions, aux opinions et au règlement d'un dossier; six portaient sur la conduite du personnel et deux touchaient les procédures et les politiques organisationnelles.

Il a été déterminé, pour la moitié des plaintes reçues par notre bureau, qu'aucune suite n'était requise. L'issue des plaintes restantes se répartit ainsi :

- Pour cinq plaintes, notre procédure d'enquête concernant les tribunaux administratifs a fait l'objet d'une nouvelle explication à la plaignante ou au plaignant.
- Une lettre confirmant et expliquant notre décision a été envoyée à cinq des plaignantes ou plaignants.
- Dans le cas de deux plaintes, des renseignements supplémentaires ont été donnés ou un réacheminement a été conseillé.
- Des excuses ont été faites à la plaignante ou au plaignant dans deux cas.
- Dans un cas, notre procédure d'examen des dossiers a été expliquée à la plaignante ou au plaignant.

Si vous avez une plainte à formuler à notre endroit, nous vous encourageons à vous adresser d'abord au membre du personnel d'Ombudsman Ontario qui s'est occupé de votre dossier. Vous pouvez également communiquer votre plainte à Ombudsman Ontario par courrier, par téléphone, en personne, par télécopieur, par téléscripteur, en visitant notre site Web à www.ombudsman.on.ca., ou par courriel à l'adresse suivante : info@ombudsman.on.ca.

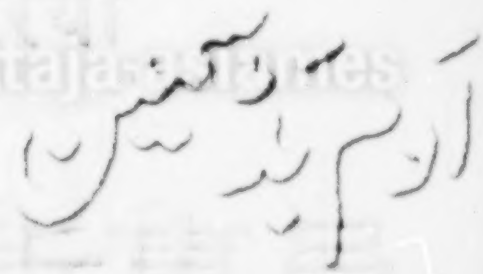
L'accès à nos services

« Une citoyenne américaine a pris contact avec l'ombudsman pour expliquer qu'elle avait hérité des valeurs minières et qu'elle voulait savoir où trouver de l'information à propos de la mine. La représentante à l'accès a trouvé une publication spécialisée dans le domaine minier et a également déterminé quel organisme provincial pouvait fournir de l'information sur le sujet. Elle a également localisé une compagnie privée qui effectuait des recherches sur des questions semblables et a fourni toute cette information à son interlocutrice. »

Depuis l'introduction du Centre d'accès en 1997, Ombudsman Ontario a un service téléphonique centralisé pour tous ses bureaux. Les membres de l'équipe du Centre d'accès sont formés pour fournir un service confidentiel et à la portée de tous.

Le Centre d'accès a répondu à 35 175 appels de citoyennes et citoyens d'Ontario au cours de l'exercice financier 2001 – 2002. Les membres de l'équipe du Centre d'accès filtrent les appels en déterminant si une plainte relève, ou non, de la compétence de l'ombudsman. Grâce à une vaste base de données sur de nombreux organismes, ils peuvent réorienter les personnes dont les plaintes ne sont pas de notre compétence, notamment celles qui ont trait aux gouvernements fédéral ou municipaux, ou celles qui concernent les tribunaux ou des services privés. Au cours de cet exercice financier, le personnel du Centre d'accès a fourni des renseignements et fait des réacheminements en réponse à plus de 7 000 plaintes et demandes de renseignements.

L'ombudsman est tenu de fournir des services à la portée du public et les sept membres de l'équipe du Centre d'accès parlent plus de 10 langues, notamment le français, l'espagnol, le swahili, le lingala, le somali et le russe. En outre, lorsqu'une personne qui nous appelle sollicite la discussion sur ce qui la préoccupe dans une langue particulière, la représentante ou le représentant peut trouver de l'aide pour la traduction parmi le personnel du bureau de l'ombudsman, ou bien organiser l'interprétation de la conversation entre les deux parties grâce à un service d'interprète professionnel.



Une promotion dynamique de nos services

Malgré une réduction globale de nos activités d'éducation et de sensibilisation communautaires attribuable à des compressions budgétaires, notre bureau a poursuivi, au cours de l'exercice financier 2001 – 2002, diverses activités d'éducation et de sensibilisation communautaires qui avaient débuté dès le milieu des années 1990.

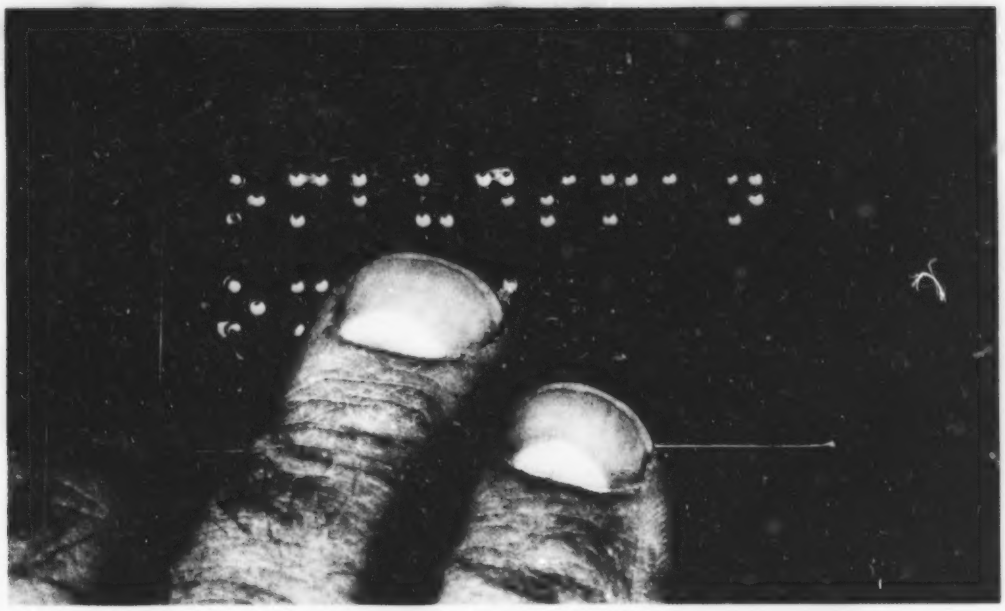
En septembre 2001, sous la direction de l'ombudsman, un projet-pilote d'un an a été mis sur pied pour élaborer des stratégies permettant de rendre efficaces nos activités de sensibilisation communautaire dans la grande région de Toronto avec des groupes et des personnes qui, en vertu de leur situation socio-économique, sont moins susceptibles d'avoir une connaissance des services que nous offrons et d'y avoir accès.

Par exemple, le personnel du bureau de Sudbury a particulièrement mis l'accent sur la tenue de séances de réception des plaintes dans les petites communautés disséminées dans le nord et le centre de son territoire, alors que la représentante itinérante d'Ombudsman Ontario offrait ses services à la région du sud-ouest de l'Ontario. Au cours de l'année passée, elle a dirigé 121 séances d'information du public et 41 séances de réception des plaintes. Le personnel des bureaux de London et d'Ottawa ont mis leurs efforts en commun pour participer ensemble au Championnat international de labour se déroulant à Navan, tout près d'Ottawa. Cet événement agricole de premier plan fait partie des activités de sensibilisation communautaire d'Ombudsman Ontario au sein des communautés agricoles depuis plusieurs années. Le bureau de Sault-Ste-Marie a participé à nouveau à la Semaine de relations des policiers avec la collectivité (Police Community Week event) qui nous sert de forum pour faire la promotion de nos services dans cette communauté. Le personnel du bureau de Thunder Bay a tenu des séances de réception des plaintes à Fort Frances, Atikokan, Kenora, Dryden et Sioux Lookout dans le cadre de son voyage annuel d'automne dans les régions du nord-ouest de la province.

La grande région de Toronto

Au cours des années récentes, nos analyses statistiques nous ont révélé que les plaintes déposées à notre bureau de la grande région de Toronto représentaient un volume beaucoup moins important que celui auquel on pourrait s'attendre, étant donnée la taille de la population qui y vit. La croissance rapide du nombre de personnes résidant dans la grande région de Toronto et le caractère très diversifié de sa population ont accentué le besoin d'évaluer notre approche de sensibilisation communautaire avec la population de cette région importante de l'Ontario.

En septembre 2001, sous la direction de l'ombudsman, un projet-pilote d'un an a été mis sur pied pour élaborer des stratégies permettant de rendre efficaces nos activités de sensibilisation communautaire dans la grande région de Toronto avec des groupes et des personnes qui, en vertu de leur situation socio-économique, sont moins susceptibles d'avoir une connaissance des services que nous offrons et d'y avoir accès. On s'attend à ce que les stratégies qui sont développées au cours de ce projet puissent s'appliquer à des initiatives plus



larges et plus nombreuses de sensibilisation communautaire avec les communautés de toute la province.

L'équipe de la grande région de Toronto a fait le choix d'un certain nombre de communautés pouvant refléter les réalités variées que vivent les résidentes et les résidents de cette région. Parmi ces communautés, un quartier a été choisi, que le Recensement de 1996 avait défini comme l'un des 10 quartiers de Toronto ayant les niveaux de revenu par habitant les plus bas. Il était également le quartier d'accueil de nombreux nouveaux arrivants au Canada, de jeunes familles accompagnées d'enfants et de personnes âgées. Il s'agit d'une communauté très diversifiée dans laquelle les résidentes et les résidents interagissent avec une gamme étendue de services gouvernementaux.

Des discussions collectives ciblées se sont déroulées un peu partout dans la grande région de Toronto, et les participantes et les participants qui y avaient été invités faisaient partie de divers organismes communautaires, d'organismes de service et de groupes confessionnels, ou étaient des représentantes ou des représentants d'écoles. L'un des buts de ce projet était celui d'établir des connexions entre ces groupes et les communautés afin de stimuler la sensibilisation continue aux services de l'ombudsman et à la manière d'y avoir accès.

Les efforts mis jusqu'à présent dans le projet de la grande région de Toronto ont permis l'amélioration substantielle du profil général d'Ombudsman Ontario auprès des organismes ciblés. Plus de 250 représentantes et représentants des groupes ciblés sont maintenant au courant de l'existence d'Ombudsman Ontario grâce notamment à nos contacts directs, ou par l'intermédiaire des groupes de discussions ou de petites présentations subséquentes. Vers la fin de 2002, la phase finale du projet va consister à former le personnel d'Ombudsman Ontario aux stratégies générales de sensibilisation communautaire qui auront été élaborées par le projet de la grande région de Toronto.

Rapport du vérificateur

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario

Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

À l'ombudsman :

J'ai vérifié l'état des dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 2002. Cet état financier relève de la direction du Bureau. Mon opinion porte uniquement sur ma vérification de l'état financier.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que je planifie et effectue une vérification afin d'obtenir l'assurance raisonnable que l'état financier ne comporte pas de déclarations erronées importantes. La vérification inclut l'examen, par voie de sondages, des documents à l'appui des montants et renseignements contenus dans l'état financier. Une vérification comprend aussi l'évaluation des principes comptables utilisés et les estimations importantes de la direction, de même que l'évaluation de la présentation générale de l'état financier.

À mon avis, cet état financier présente fidèlement, sur tous les points importants, les dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 2002, conformément aux conventions comptables décrites dans la note 1 de l'état financier.

Le vérificateur provincial adjoint,

Toronto (Ontario)
Le 8 mai 2002

J.R. McCarter, c.a

Divulgation des traitements

Les noms des personnes dont les salaires pour l'année 2001 se sont chiffrés a 100 000 $ ou plus sont divulgués ci-après, conformément à la *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* :

Clare Lewis, c.r., ombudsman
Revenu déclaré : $154,340.56
Avantages imposables : $3,693.64

Fiona Crean, directrice générale
Revenu déclaré : $168,649.78
Avantages imposables : $320.64

Wendy Ray, avocate
Revenu déclaré : $115,680.11
Avantages imposables : $243.42

Laura Pettigrew, avocate
Revenu déclaré : $114,788.70
Avantages imposables : $243.42

Lenna Bradburn, directrice, service des plaintes
Revenu déclaré : $109,134.12
Avantages imposables : $263.74

État des dépenses : pour l'année terminée le 31 mars 2002)

Traitements et salaires	5 007 300	4 887 247	4 591 199
Avantages sociaux (note 3)	776 200	968 462	956 245
Transport et communications	471 900	427 064	449 460
Services	1 391 900	1 474 438	1 480 633
Fournitures et matériel	359 000	465 749	627 178
Total partiel	8 006 300	8 002 960	8 104 715
Moins revenus divers	0	18 091	25 430
Total des dépenses	**8 006 300**	**7 984 869**	**8 079 285**

Voir les notes afférentes à l'état financier.

Approuvé par :
l'ombudsman,

Notes afférentes à l'état financier : le 31 mars, 2002

1. Conventions comptables

a) Méthode de comptabilité

Ombudsman Ontario utilise une méthode de comptabilité de caisse qui, dans le cas des dépenses, est modifiée de manière à donner 30 jours de plus pour payer les biens et services relatifs à l'année financière qui vient de se terminer.

b) Mobilier, matériel et améliorations locatives

Les dépenses relatives au mobilier, au matériel et aux améliorations locatives sont imputées au moment de l'achat.

2. Dépenses et revenus divers

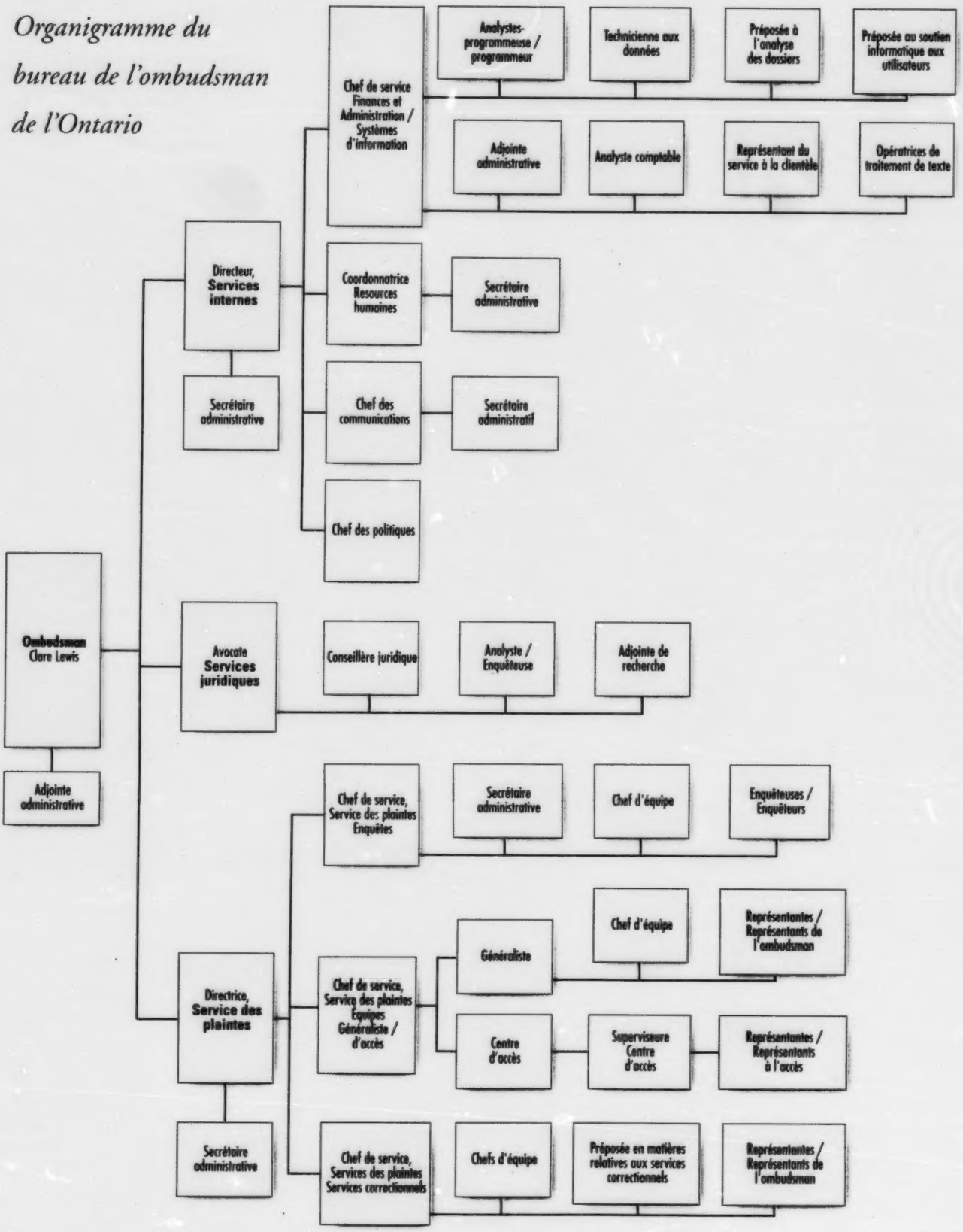
Les dépenses sont faites à l'aide des sommes allouées par l'Assemblée législative de la province de l'Ontario. Les revenus divers sont déposés dans le Fonds du revenu consolidé.

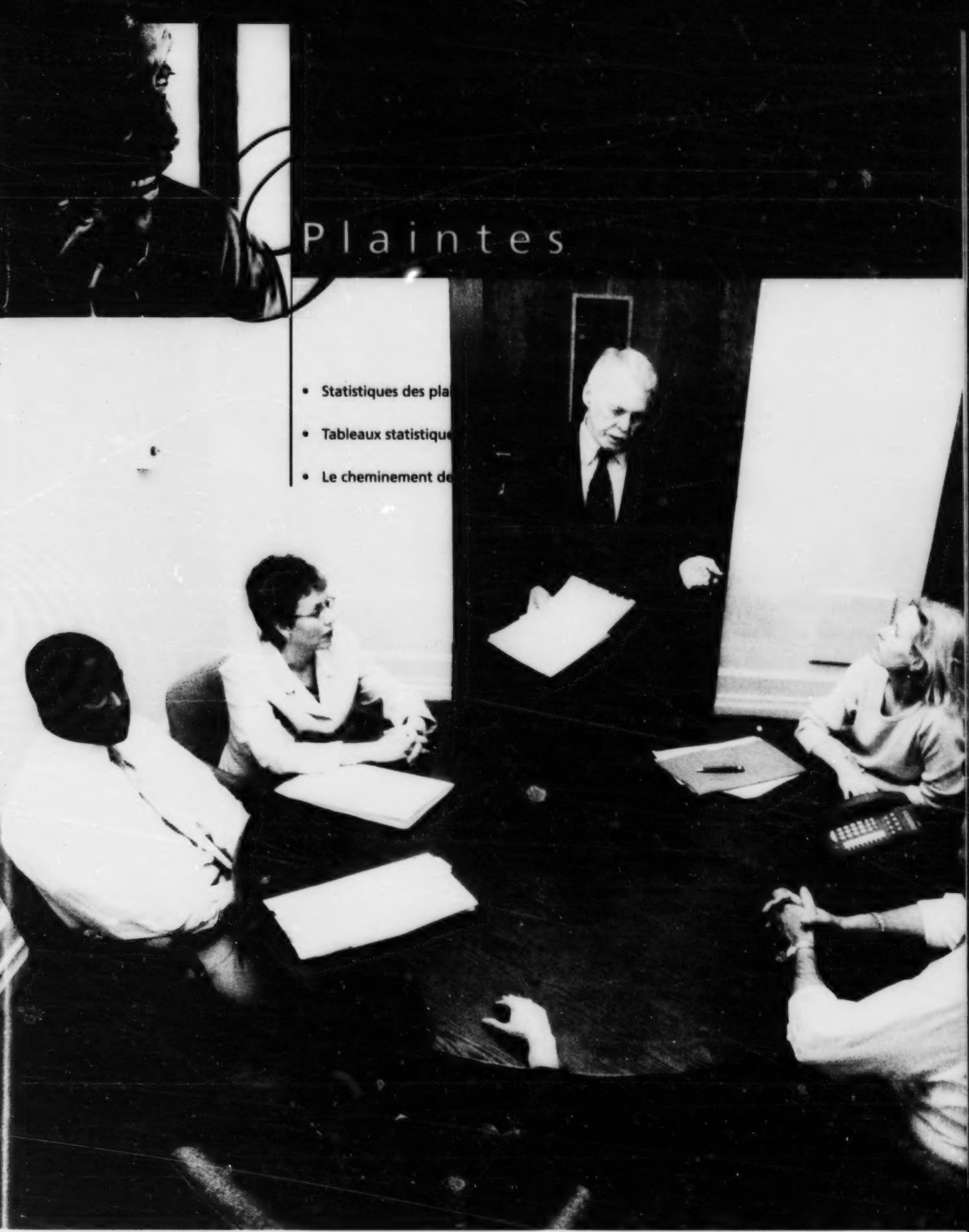
3. Régime de retraite

Ombudsman Ontario fournit des prestations de retraite à ses employés permanents par le biais d'une participation à la Caisse de retraite des fonctionnaires mise en place par le gouvernement de l'Ontario.

La contribution du bureau de l'ombudsman de l'Ontario à la Caisse de retraite des fonctionnaires pour l'année financière 2001-2002 a été de 149 682 $ (264 546 $ en 2000-2001), et elle figurait parmi les avantages sociaux des employés.

Organigramme du bureau de l'ombudsman de l'Ontario



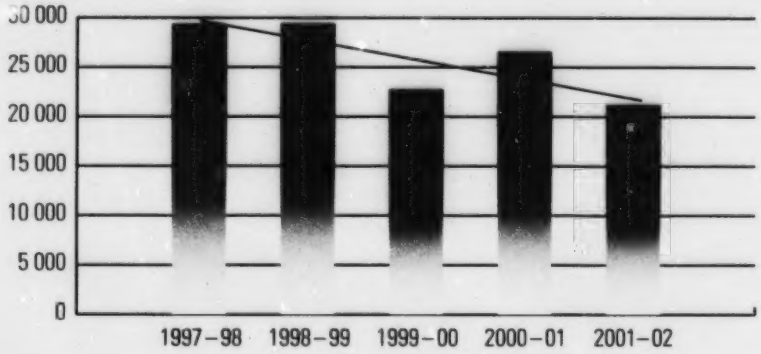


Plaintes

- Statistiques des pla
- Tableaux statistiqu
- Le cheminement de

Statistiques des plaintes

Total des plaintes : Exercices financiers 1997–1998 à 2001–2002

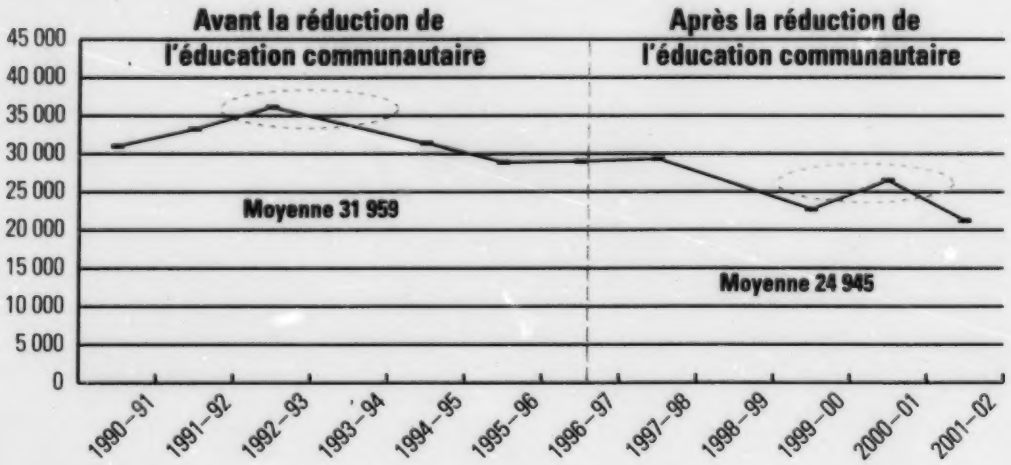


Le nombre de plaintes classées a baissé de 26 538 en 2000 – 2001 à 21 186 en 2001 – 2002. Comme l'indique le graphique ci-dessus, cette baisse s'inscrit dans une tendance à long terme.

Une analyse statistique effectuée cette année par notre bureau a examiné les données sur les plaintes des dernières années et a mis au jour divers facteurs ayant eu une influence sur cette tendance à la baisse. Ceux-ci comprennent la diminution importante des activités d'éducation et de sensibilisation communautaires, ainsi que les changements des procédures de codage des plaintes déposées.

La baisse des activités d'éducation et de sensibilisation communautaires, imputable aux réductions budgétaires à partir de l'année financière 1996 – 1997, a eu un impact à long terme sur le niveau de sensibilisation du public à l'égard d'Ombudsman Ontario et de ses services comme le montre le graphique suivant.

Plaintes classées : 1990–2002



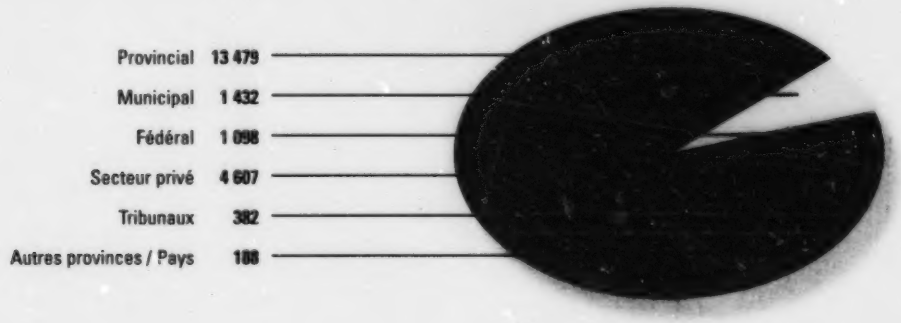
Un pic de plaintes apparaissant au cours d'une récession économique est flagrant au cours des deux périodes, mais une baisse des plaintes est tout à fait apparente après une réduction des activités d'éducation et de sensibilisation communautaires.

Les changements dans la façon dont nos bureaux codent les plaintes déposées ont eu une influence sur la baisse des plaintes au cours de cet exercice financier. Bien que les changements soient le reflet plus fidèle du niveau général des plaintes, ils ont eu pour conséquence qu'un nombre plus faible de demandes de renseignements avec nos bureaux se sont concrétisées en plaintes étant classées.

Des du nombre total des personnes ayant pris contact avec Ombudsman Ontario pour des plaintes et des demandes de renseignements, 75 pour 100 nous ont joints par téléphone; 17 pour 100 nous ont écrit; quatre pour cent se sont rendus à un bureau d'Ombudsman Ontario ou ont rencontré une représentante ou un représentant de l'ombudsman dans le cadre d'une réunion communautaire; trois pour cent ont pris contact avec nous par le biais de l'Internet;
et un pour cent tombent dans la catégorie « autre » qui comprend les plaintes déposées par l'intermédiaire d'une députée provinciale ou d'un député provincial ou par enquête initiée de la propre initiative de l'ombudsman.

Le diagramme et le tableau qui suivent présentent la ventilation par type d'organisme, de l'ensemble des plaintes et des demandes de renseignements ayant été classées.

Plaintes et demandes de renseignements classées en 2001–2002



Des résultats concrets

Sur l'ensemble des plaintes et des demandes de renseignements déposées, 13 479 visaient des organismes du gouvernement provincial et entraient dans le cadre de notre mandat législatif. Dans la vaste majorité de ces cas (10 778), notre personnel a fourni son assistance en menant des enquêtes informelles ou en réacheminant des plaintes.

En temps utile

Soixante-quinze pour cent de toutes les plaintes ont été réglées dans les vingt-quatre jours suivant leur réception. De ce nombre, 50 pour 100 ont été fermées dans les sept jours.

Néanmoins, toutes les plaintes ne peuvent se régler aussi vite. Certaines touchent des questions plus complexes et nécessitent une

enquête formelle. En moyenne, ces enquêtes formelles ont été réglées en à peine plus de 12 mois.

Tendance des plaintes contre le gouvernement

La proportion de plaintes déposées à notre bureau à l'égard d'organismes du gouvernement provincial s'est vue augmentée de trois pour cent au cours de l'année dernière. Si l'on fait exception des plaintes déposées par des individus détenus dans des établissements correctionnels provinciaux, les programmes provinciaux faisant l'objet du plus de plaintes ont été : le Bureau des obligations familiales (1 135); la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (751); et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (570). Regroupés, ces trois organismes représentent 42,5 pour 100 de l'ensemble des plaintes à l'encontre du gouvernement provincial reçues par Ombudsman Ontario – une augmentation de quatre pour cent par rapport à l'année précédente.

En examinant le type de plaintes reçues par notre bureau, il est apparu que bon nombre de plaintes dirigées contre de nombreux organismes provinciaux portaient sur des questions de service au public et de communication. Parmi celles-ci, on trouve : le manquement à procurer l'information adéquate sur un programme par une employée ou un employé du gouvernement; l'absence de réponse à une requête; l'incapacité d'obtenir l'information sur l'évolution d'un dossier; et des délais dans la réception de prestations.

Les 10 organismes du gouvernement provincial faisant l'objet du plus de plaintes

Bureau des obligations familiales	1135	19,6
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	751	12,99
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	570	9,85
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	210	3,63
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	200	3,46
Commission ontarienne des droits de la personne	164	2,84
Ministère des Transports – Programme des permis de conduire	161	2,78
Aide juridique Ontario	157	2,72
Tribunal du logement de l'Ontario	124	2,27
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	109	1,89

Profil des plaignantes et plaignants

Ombudsman Ontario est tenu de prodiguer des services qui répondent aux besoins divers des communautés dans toute la province d'Ontario. Une façon d'y arriver est de demander un sondage aux plaignantes et plaignants (à l'exclusion de celles ou ceux qui se trouvent en établissement correctionnel) afin de déterminer le profil de celles ou ceux qui entrent en contact avec notre bureau. Ce sondage, fait sur une base volontaire et préservant l'anonymat, recueille des renseignements sur le sexe, l'âge, la race, la qualité parentale, l'incapacité, le statut d'Autochtones / Premières nations et le revenu du ménage. Les résultats de ce sondage permettent à l'ombudsman d'identifier les groupes insuffisamment servis par notre bureau, ainsi que de repérer les questions émergentes qui préoccupent le public ontarien.

Les données sur les plaignantes et plaignants recueillies grâce à ce sondage sont également mis en corrélation avec les plaintes que nous recevons contre des organismes du gouvernement provincial. Ceci nous aide à mieux comprendre les préoccupations de groupes particuliers à l'égard de certains organismes publics.

Ombudsman Ontario pourra comparer les résultats de son propre sondage aux nouvelles données de Statistiques Canada sur le Recensement de 2000 qui doivent être publiées dans l'année qui vient. Cela lui permettra de s'assurer que nos programmes parviennent à tous les groupes et communautés de la province.

Profil des plaignantes et plaignants selon sa race

Personne de race blanche	84
Minorité raciale*	9
Autochtone / Première nation	4
Aucune réponse	3

**Comprend : les personnes de race noire, les personnes provenant de l'Est et du Sud-Est asiatique, du sous-continent indien, appartenant à d'autres groupes raciaux minoritaires ou de race métissée.*

Profil des plaignantes et plaignants – groupes particuliers

Personnes handicapées	30
Parents seul soutien de famille	16
Personnes aînées – de 65 ans et plus	8
Les jeunes – de moins de 25 ans	3

Au cours de l'exercice financier de 2001 – 2002, l'enquête n'a révélé aucun changement marqué dans la proportion des plaintes reçues en provenance des catégories démographiques étudiées. Le pourcentage des plaignantes et plaignants se définissant comme ayant un revenu de moins de 30 000 $ est demeuré aux alentours de 48 pour 100 alors que la proportion des plaignantes et plaignants présentant une incapacité s'est élevée d'un pour cent pour atteindre 30 pour 100. On a constaté une légère augmentation des plaintes émanant de parents seul soutien de famille qui sont passées de 13 pour 100 à 16 pour 100.

Autres points saillants

- Trois pour cent des plaintes de cette année ont été déposées par des jeunes, soit un pour cent de plus que l'année dernière. Au sein de ce groupe démographique, le nombre le plus important de plaintes, 11 pour 100, ont porté sur le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, soit une augmentation de deux pour cent par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes émanant des personnes aînées ont été en légère hausse, passant de sept à huit pour cent.
- Poursuivant une tendance établie déjà depuis plusieurs années, les Premières nations et les Autochtones, bien qu'ils constituent deux pour cent de la population de l'Ontario, ont représenté quatre pour cent des répondantes et répondants de ce sondage. Cette surreprésentation s'explique probablement par le fait que de nombreuses personnes du groupe des Premières nations et des Autochtones vivent dans le Nord de l'Ontario, une région de la province où les efforts d'éducation communautaire n'ont pas été réduits de façon sensible depuis plusieurs années.
- La proportion des répondantes et répondants se définissant comme appartenant à une minorité raciale est passée de huit pour cent l'année dernière à neuf pour cent cette année. Cependant, étant donné qu'ils ou elles constituent 16 pour 100 de la population ontarienne, ces personnes sont encore sous-représentées dans nos données sur les plaignantes et plaignants.

Voici par ordre de frequence les types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête de l'ombudsman de l'Ontario cette année :

1	**Interprétation fausse ou déraisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves**	**1**
2	**Manquement d'un organisme gouvernemental dans l'observation de ses propres procédures, politiques et lignes directrices, ou application incohérente de ces dernières**	**5**
3	**Effets néfastes ou conséquences discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou sur un groupe**	**2**
4	**Raisons insuffisantes ou absence de raison pour justifier une décision**	**6**
5	**Harcèlement de la part d'un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion; mauvaise foi**	**9**
6	**Tenue d'une enquête insuffisante ou non pertinente**	**4**
7	**Refus d'un service**	**7**
8	**Communication inadéquate ou inappropriée avec une plaignante ou un plaignant**	**3**
9	**Imposition d'un règlement inéquitable; coercition**	**12**
10	**Tenue de dossiers inadéquate**	**10**
11	**Autres types de plaintes**	**11**
12	**Absence de contrôle ou mauvaise gestion d'un service relevant de l'organisme gouvernemental**	**14**
13	**Délai injustifié**	**8**
14	**Préavis insuffisant ou information inadéquate**	**13**

Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2001-2002

Enquête abandonnée par la plaignante ou le plaignant		1 275
Enquête abandonnée par l'ombudsman		30
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante ou du plaignant		1521
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental		718
Plainte résolue par des moyens extérieurs		409
Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolution facilitée	7 631	9 256
Aucune action possible	76	269
Total de tous les cas	**7 707**	**13 478**

Glossaire

- **Enquête abandonnée par l'ombudsman ou la plaignante / le plaignant :** L'ombudsman peut, en vertu de son pouvoir discrétionnaire, mettre fin à une enquête pour des raisons diverses, parmi lesquelles : des renseignements supplémentaires rendent la poursuite de l'enquête inutile; l'organisme a pris des dispositions pour résoudre le problème; l'ombudsman a déjà enquêté sur ce cas; ou la plaignante / le plaignant ne veut pas aller plus loin pour divers motifs.
- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante / du plaignant :** La plainte est appuyée en faveur de la plaignante / du plaignant ou certaines résolutions sont prises en sa faveur.
- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental :** Le bien-fondé de la plainte n'a pas pu être établi, ou il a été montré que la conduite du gouvernement ne requérait aucun complément d'enquête. Dans certains cas, l'ombudsman a recommandé à l'organisme gouvernemental d'effectuer des modifications à ses politiques ou méthodes actuelles.
- **Plainte résolue par des moyens extérieurs :** La plainte est résolue par une intervention minimale de l'ombudsman.
- **Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolution facilitée :** Aide fournie pour résoudre un problème par la discussion, enquêtes informelles menées auprès de l'organisme concerné, échanges d'informations ou autres méthodes concrètes de règlement; en fournissant le nom et le numéro de téléphone de l'organisme approprié; ou en appelant l'organisme afin de confirmer sa compétence sur le dossier et de faire une demande de renseignements.
- **Aucune action possible :** Aucune aide fournie pour l'une des raisons suivantes : il est difficile de bien définir le problème; l'information fournie ne nécessite pas l'intervention de l'ombudsman; la plainte est faite de façon anonyme, ou elle dépasse notre capacité de faciliter un règlement.

Issue des plaintes et des demandes de renseignements concernant des organismes provinciaux *(Lorsqu'une plainte est déposée concernant le ministère en general, elle paraît sous la rubrique "autres services.")*

	Plaints réglées au bureau :				Enquête abandonnée par :				
CONSEIL DE GESTION									
Commission du Régime de retraite de l'Ontario							7		7
Secrétariat du Conseil de gestion	2	1					18		21
Société immobilière de l'Ontario							4		4
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO									
Autres services							68		68
Bureau du commissaire à l'intégrité							1		1
Bureau du lieutenant-gouverneur de l'Ontario							1		1
Bureau du premier ministre							6		6
Bureau du vérificateur provincial							1		1
Commissaire à l'environnement de l'Ontario							2		2
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée / Ontario							20	1	21
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS									
Autres services		1		1			19		21
Collèges d'arts appliqués et de technologie		6			1		21		28
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	10	13	2	2	6		160	7	200
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES									
Autres services		1					7		8
AgriCorp							1		1
Programme d'imposition foncière des propriétés agricoles		2					2		4
Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales							2		2
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE									
Autres services	8	3		1			92	5	109
Action Cancer Ontario							3		3
Assurance-santé de l'Ontario	3	3		1			79	1	87
Commission d'appel et de révision des professions de la santé		7			2		19		28
Commission d'appel et de révision des services de santé	1	2			2		6		11
Commission du consentement et de la capacité						1	3		4
Direction des programmes de médicaments - Demandes en vertu du mécanisme de l'article 8		1					5		6
Direction des programmes de médicaments - Programme de médicaments de l'Ontario					1		12		13
Direction des programmes de médicaments - Programme de médicaments Trillium	5			1	1		24	1	32
Hôpitaux psychiatriques / Centres de santé mentale	2	12					47	2	63
Intervenantes et intervenants en faveur des patients					1		9		10
Programme des soins de longue durée	2						3		5
Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels / d'oxygénothérapie à domicile							13		13
Subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales	1	1			2	2	23	1	30
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION									
Autres services	2	1			2		31	2	38
Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario							2		2
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE, DES SCIENCES ET DE LA TECHNOLOGIE									
Autres services							10		10
Commission de l'énergie de l'Ontario	3						18		21
Hydro One Inc.	12			2	1		69	2	86

Issue des plaintes et des demandes de renseignements concernant des organismes provinciaux *(Lorsqu'une plainte est déposée concernant le ministère en general, elle paraît sous la rubrique "autres services.")*

	Plaintes réglées en faveur :				Enquêtes abandonnées par :				
Ontario Power Generation Inc.								1	1
Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario		1					3		4
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT									
Autres services	1	2	2				37		42
Programme Air pur Ontario	1	2					11		14
Tribunal de l'environnement					1		1		2
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES									
Autres services							1		1
Commission ontarienne des droits de la personne	10	20	1	1	3		116	13	164
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT									
Autres services	3						26	3	32
Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario							3		3
Tribunal du logement de l'Ontario	3	10	1	2	6		94	8	124
MINISTÈRE DES FINANCES									
Autres services - finances	2			1			26	1	30
Commission des services financiers de l'Ontario	1	2					84	1	88
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario		2					8		10
Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles	1						6		7
Programmes fiscaux provinciaux (non TVD)	1			1			10		12
Société d'évaluation foncière des municipalités							19	1	20
Taxe de vente au détail (TVD)	4			1			25	1	31
Tribunal des services financiers							1		1
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES									
Autres services		4			4		34	2	44
Parcs provinciaux							8		8
Permis / Vignettes	1						13	1	15
Terres de la Couronne	1	4			1		9		15
MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES									
Autres services	2	1			1	1	61	1	67
Bureau du registraire général de l'état civil	7			1	1		47	2	58
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	5			1			17		23
Régie des alcools de l'Ontario							6		6
Tribunal d'appel en matière de permis		2					4		6
MINISTÈRE DES SERVICES CORRECTIONNELS									
Autres services	4			1	2		39	1	47
Centres correctionnels	429	141		113	382	2	1558	40	2665
Centres de détention	395	104	1	128	333	19	1427	40	2447
Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées					2		6		8
Établissements pour jeunes contrevenants	25	15		14	46		92	1	193
Prisons	300	126	4	88	411	2	1339	38	2308
Services de probation et de libération conditionnelle	1			1			27		29
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES									
Autres services	1	5		1	1		88	1	97
Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille							14		14
Bureau des obligations familiales	125	35	5	15	7		926	22	1135

Issue des plaintes et des demandes de renseignements concernant des organismes provinciaux *(Lorsqu'une plainte est déposée concernant le ministère en general, elle paraît sous la rubrique "autres services.")*

	Plainte réglée en faveur :				Enquête abandonnée par :				
Centre régional Thistletown							1		1
Commission de révision de l'aide sociale	1				1				2
Établissements pour jeunes contrevenants							10		10
Prestations familiales					2	1	6		9
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées					1		8		9
Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions	42	30		9	4		477	8	570
Services particuliers à domicile							5		5
Tribunal de l'aide sociale	4	12		1	1		77	5	100
Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées	4						29		33
MINISTÈRE DES TRANSPORTS									
Autres services	1	3		2			53	3	62
Centres d'examen de permis de conduire	1	2			1		10	2	16
Commission des transports routiers de l'Ontario	1								1
Immatriculation des véhicules	1	1		2	1		28		33
Permis de conduire	6	16		1	2		131	5	161
Régie des transports communs de la région de Toronto							1		1
Routes	1	1					19	1	22
Section d'étude des dossiers médicaux	5	2		2	2		66		77
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES									
Autres services							4		4
Commission du transport Ontario Northland							2		2
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DU COMMERCE									
Autres services							4		4
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL									
Autres services	2			1			29	1	33
Aide juridique Ontario	14	3		3	3	1	129	4	157
Avocat des enfants	1						15		16
Commission de révision de l'évaluation foncière		4			4		13	1	22
Commission des affaires municipales de l'Ontario		1		1	1		11		14
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	4	2					14		20
Procureurs de la Couronne							11	1	12
Tuteur et curateur public	5	7		2	1		80	2	97
MINISTÈRE DU SOLLICITEUR GÉNÉRAL									
Autres services	1	2			2		12		17
Bureau du commissaire des incendies	1								1
Bureau du coroner en chef	2	2					4		8
Commission civile des services policiers de l'Ontario							15		15
Police provinciale de l'Ontario							30		30
MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DES LOISIRS									
Autres services							5		5
Centre des sciences de l'Ontario							1		1
Conseil des arts de l'Ontario							3		3
Fondation Trillium de l'Ontario		1					2		3
Musée des beaux-arts de l'Ontario							1		1
Musée royal de l'Ontario							2		2
Société des loteries et des jeux de l'Ontario	2		1				9		12

*Plaintes et demandes de renseignements concernant le ministère des Services correctionnels**

CONDUITE DU PERSONNEL	738
SANTÉ – PERTINENCE ET QUALITÉ DES SOINS	567
CONDITIONS DE VIE – NOURRITURE / RÉGIME ALIMENTAIRE	497
CLASSIFICATION OU TRANSFÈREMENT AU SEIN DU SYSTÈME PROVINCIAL	439
SOINS DE SANTÉ – MÉDICAMENTS (AUTRES)	401
CONDITIONS DE VIE EN GÉNÉRAL	384
BIENS DES DÉTENUS	355
SORTIES DANS LA COUR	345
CONDITIONS DE VIE– TAILLE DES VÊTEMENTS, ÉTAT, ETC.	301
AUCUNE RÉPONSE À UNE REQUÊTE	272
SOINS DE SANTÉ – RETARD	255
CONDITIONS DE VIE – PROPRETÉ, HYGIÈNE, ÉQUIPEMENT SANITAIRE	252
AUTRES SUJETS	247
CORRESPONDANCE	212
DISPONIBILITÉ OU UTILISATION DU TÉLÉPHONE	205
CANTINE	181
ISOLEMENT PRÉVENTIF	166
CONDITIONS DE VIE – ISOLEMENT CELLULAIRE DANS TOUTE LA PRISON	165
CONDITIONS DE VIE – SURPEUPLEMENT	160
CONDITIONS DE VIE – CHAUFFAGE, VENTILATION, CLIMATISATION	152
MAUVAISE CONDUITE DES DÉTENUS – DÉCISION / JUGEMENT	150
CONDITIONS DE VIE – ISOLEMENT	146
SOINS DE SANTÉ – DEMANDE D'ORDONNANCE	141
SOINS DE SANTÉ – AUTRES	138
PRIVILÈGES DE VISITE	133
SÉCURITÉ – ISOLEMENT CELLULAIRE DES DÉTENUS	131
CONDITIONS DE VIE – HYGIÈNE PERSONNELLE	129
COMPTE FIDUCIAIRE DU DÉTENU	126
ALLÉGATIONS D'USAGE DE FORCE EXCESSIVE – MAUVAISE CONDUITE DU PERSONNEL	113
CONDITIONS DE VIE – LITERIE / MATELAS / SERVIETTES	112

POLITIQUE OU PROCÉDURE	105
SOINS DE SANTÉ – RÉGIME ALIMENTAIRE POUR RAISONS MÉDICALES	104
REFUS DE L'ACCÈS À L'OMBUDSMAN (PAR LETTRE OU TÉLÉPHONE)	90
SOINS DE SANTÉ – RENDEZ–VOUS AVEC DES SPÉCIALISTES	86
DÉTENU – DISPUTES OU AGRESSIONS ENTRE DÉTENUS	82
DÉCISIONS RELATIVES AUX PROGRAMMES DISCRÉTIONNAIRES / ACCÈS AUX PROGRAMMES	79
BESOINS PARTICULIERS / UNITÉ DE TRAITEMENT	78
ADMINISTRATION – AUTRES	76
CONDITIONS DE VIE – USAGE DU TABAC	75
SOINS DE SANTÉ – SOINS DENTAIRES PRÉVENTIFS OU DE RESTAURATION	72
SOINS DE SANTÉ – SOINS DENTAIRES D'URGENCE	69
SOINS DE SANTÉ – CONTINUITÉ DES SOINS (ADMISSIONS)	65
ADMINISTRATION – RETARD	64
ISOLEMENT DISCIPLINAIRE	61
CLASSIFICATION – AUTRES	61
LIBÉRATION CONDITIONNELLE – SERVICES COMMUNAUTAIRES / PLC	59
SOINS DE SANTÉ – TRAITEMENT À LA MÉTHADONE	58
PERTE DE LA RÉMISSION MÉRITÉE DE LA PEINE	57
INCARCÉRATION / CALCUL DE LA PEINE	57
RÉGIME ALIMENTAIRE POUR RAISONS RELIGIEUSES OU PAR CHOIX PERSONNEL	55
PERMIS D'ABSENCE TEMPORAIRE	54
SOINS DE SANTÉ – SOINS DENTAIRES EN GÉNÉRAL	53
FOUILLES	52
SOINS DE SANTÉ – CONDUITE DU PERSONNEL	51
DÉTENTION PROTÉGÉE	44
CONDITIONS DE VIE – TEMPS PASSÉ EN CELLULE	42
RESPECT DES OBSERVANCES RELIGIEUSES OU SPIRITUELLES	42
CLASSIFICATION OU TRANSFÈREMENT AU SYSTÈME FÉDÉRAL	39
PEINE DISCONTINUE	37

** Comme certaines plaintes peuvent se retrouver dans plusieurs catégories, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total de plaintes.*

*Plaintes et demandes de renseignements concernant le ministère des Services correctionnels**

SOINS DE SANTÉ – DEMANDES D'APPAREIL OU D'AIDE MÉDICALE	36
DISCIPLINE INSTITUTIONNELLE – RAISONS AUTRES QUE LA MAUVAISE CONDUITE DU DÉTENU	35
ADMINISTRATION – INJUSTICE	34
SOINS DE SANTÉ – REFUS D'UN DEUXIÈME AVIS MÉDICAL	31
ABONNEMENT À DES JOURNAUX / LIVRAISON	28
SOINS DE SANTÉ – DIAGNOSTIC	28
SOINS DE SANTÉ – CONTINUITÉ DES SOINS (TRANSFÈREMENT)	27
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS SUR LA PROCÉDURE	26
SOINS DE SANTÉ – VISITES À L'HÔPITAL / ADMISSION	26
ADMINISTRATION – AUCUNE RÉPONSE À LA CORRESPONDANCE	25
PRÉLIBÉRATION	24
PLAINTES DE RACISME	24
SOINS DE SANTÉ – LUNETTES, SOINS OCULAIRES	22
DEMANDE D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE OU D'UNE ADRESSE	22
SOINS DE SANTÉ – SOINS DENTAIRES – APPAREILS DENTAIRES / DENTIERS	19
TRANSPORT DES DÉTENUS À LA LIBÉRATION	16
SOINS DE SANTÉ – VIRUS DE SIDA / VIH	17
PROBATION	15
SOINS DE SANTÉ MENTALE	14
PLAIGNANT DÉTENU POUR SURVEILLANCE PAR L'IMMIGRATION	14
SOINS DE SANTÉ – AIDE À LA DÉSACCOUTUMANCE DU TABAC	13
GUIDE DES ÉTABLISSEMENTS	10
ALLÉGATIONS DE REPRÉSAILLES APRÈS AVOIR COMMUNIQUÉ AVEC L'OMBUDSMAN	10
SURVEILLANCE ÉLECTRONIQUE	10
SOINS DE SANTÉ – ISOLEMENT POUR RAISONS MÉDICALES	10

ACCÈS À L'INFORMATION / PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	9
SOINS DE SANTÉ – PRÉVENTION DU SUICIDE	9
ADMINISTRATION – AUCUNE COMMUNICATION / INADÉQUATE	9
PERTE DE LA RÉMISSION MÉRITÉE DE LA PEINE / ISOLEMENT DISCIPLINAIRE	9
TRANSFÈREMENT À UN ÉTABLISSEMENT FÉDÉRAL	7
SERVICES EN FRANÇAIS	7
ADMINISTRATION – RENSEIGNEMENTS INADÉQUATS SUR LES PROGRAMMES	7
ADMINISTRATION – PARTI PRIS	7
SOINS DE SANTÉ – HÉPATITE	6
REPAS AU TRIBUNAL	6
HUISSIERS	6
SOINS DE SANTÉ – GRÈVE DE LA FAIM – SURVEILLANCE DE L'ALIMENTATION	6
AIDE JURIDIQUE	6
SOINS DE SANTÉ – ISOLEMENT	6
CHARTE DES DROITS / DROITS DE LA PERSONNE	6
EMPLOI – AUTRES	6
ADMINISTRATION – REFUS D'UNE MISE À JOUR SUR L'ÉTAT D'UN DOSSIER	4
COMMISSION ONTARIENNE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES – DÉCISIONS	4
SOINS DE SANTÉ – CONFIDENTIALITÉ MÉDICALE / RESPECT DE LA VIE PRIVÉE	4
CONDITIONS DE VIE – SURVEILLANCE PAR L'IMMIGRATION	3
ADMINISTRATION – BUREAUCRATIE ABUSIVE	2
SOINS DE SANTÉ – SOINS PRÉNATAUX	1
NÉPOTISME	1
RESTRUCTURATION	1
ACCÈS AUX SERVICES (TECHNOLOGIE) – INTERNET	1
EMPLOI – CONCOURS INJUSTE	1

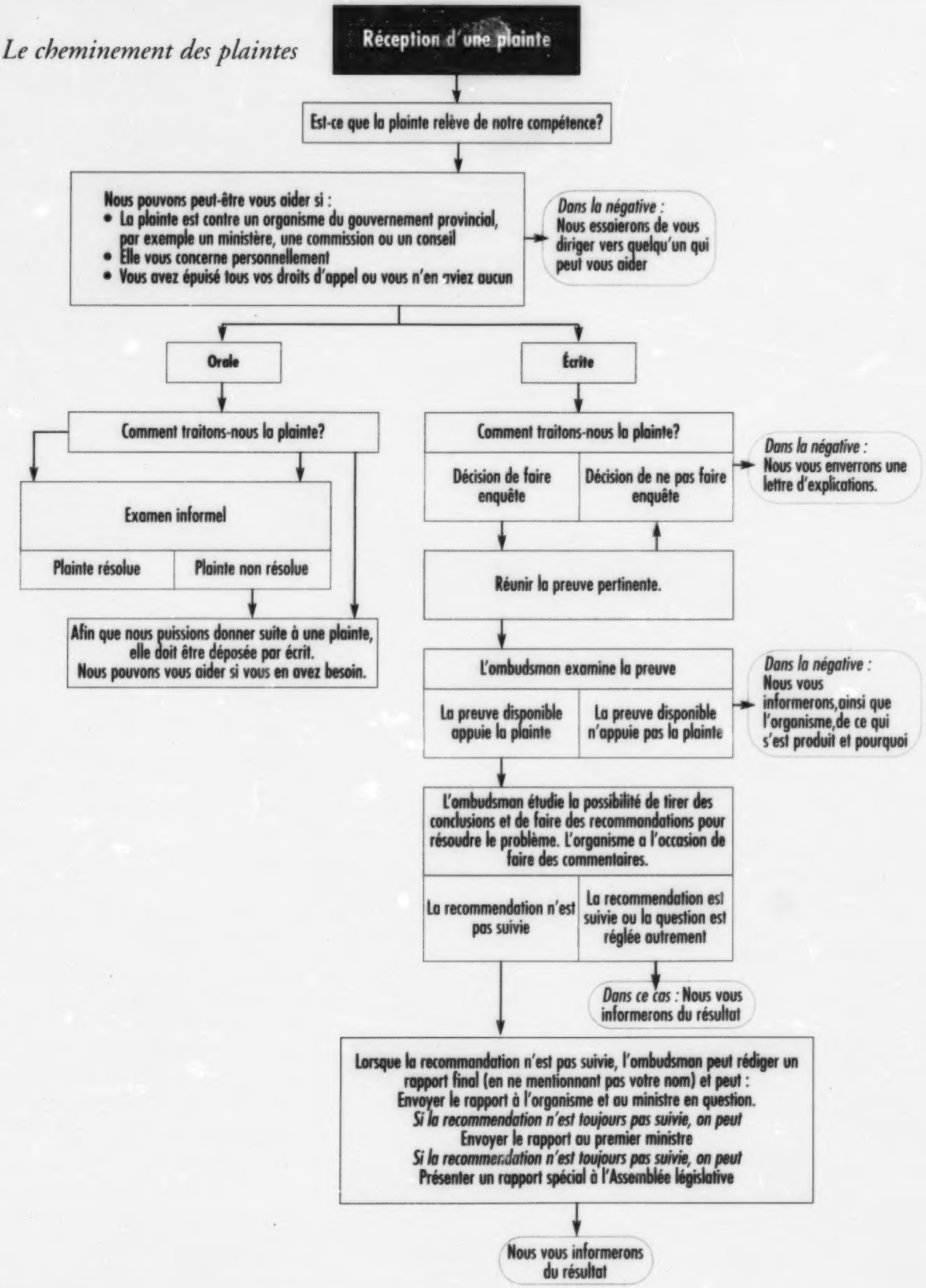
** Comme certaines plaintes peuvent se retrouver dans plusieurs catégories, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total de plaintes.*

*Plaintes et demandes de renseignements par circonscription électorale provinciale (à l'exclusion des plaintes et demandes concernant le ministère des Services correctionnels)**

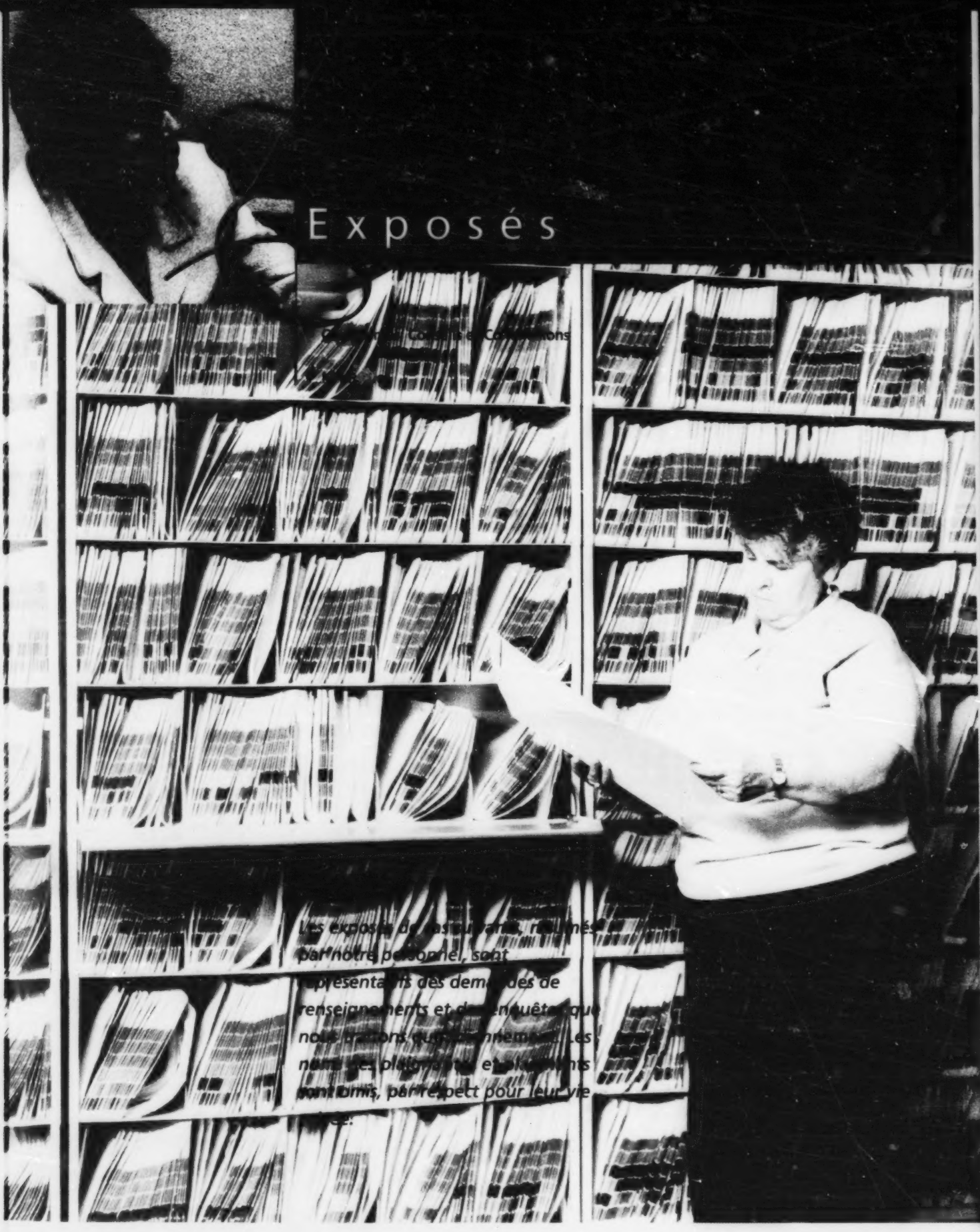
Conscription	Total
Algoma – Manitoulin	232
Ancaster – Dundas Flamborough – Aldershot	28
Barrie – Simcoe – Bradford	100
Beaches – East York	53
Bramalea – Gore – Malton Springdale	42
Brampton – Centre	42
Brampton – Ouest – Mississauga	41
Brant	89
Bruce – Grey – Owen Sound	137
Burlington	46
Cambridge	59
Chatham – Kent – Essex	143
Davenport	50
Don Valley – Est	25
Don Valley – Ouest	27
Dufferin – Peel – Wellington – Grey	70
Durham	48
Eglinton – Lawrence	42
Elgin – Middlesex – London	119
Erie – Lincoln	54
Essex	105
Etobicoke – Centre	49
Etobicoke – Lakeshore	33
Etobicoke – Nord	75
Glengarry – Prescott – Russell	55
Guelph – Wellington	94
Haldimand – Norfolk – Brant	106
Haliburton – Victoria – Brock	108
Halton	79
Hamilton – Est	75
Hamilton – Grande Région	1
Hamilton – Mountain	70
Hamilton – Ouest	90
Hastings – Frontenac – Lennox and Addington	102
Hors province / Étranger	207
Huron – Bruce	82
Kenora – Rainy River	153
Kingston et les Îles	78
Kitchener – Centre	77
Kitchener – Waterloo	58
Lambton – Kent – Middlesex	87
Lanark – Carleton	76
Leeds – Grenville	97
London – Centre – Nord	136
London – Fanshawe	91
London – Grande Région	8
London Ouest	102
Markham	24
Mississauga – Centre	42
Mississauga – Est	22
Mississauga – Grande Région	3
Mississauga – Ouest	2
Mississauga – Sud	73
Nepean – Carleton	36
Niagara – Centre	72
Niagara Falls	60
Nickel Belt	114
Nipissing	144
Northumberland	88
Oak Ridges	38
Oakville	48
Oshawa	73
Oshawa – Grande Région	2
Ottawa – Centre	77
Ottawa – Grande Région	6
Ottawa – Orléans	40
Ottawa – Ouest – Nepean	90
Ottawa – Sud	37
Ottawa – Vanier	48
Oxford	96
Parkdale – High Park	59
Parry Sound – Muskoka	149
Perth – Middlesex	56
Peterborough	81
Pickering – Ajax – Uxbridge	34
Prince Edward – Hastings	85
Provenance inconnue	45
Renfrew – Nipissing – Pembroke	101
Sarnia – Lambton	108
Sault Ste. Marie	417
Scarborough – Agincourt	29
Scarborough – Centre	41
Scarborough – Est	39
Scarborough – Rouge River	24
Scarborough – Sud – Ouest	53
Simcoe – Grey	84
Simcoe – Nord	137
St. Catharines	86
St. Paul's	64
Stoney Creek	53
Stormont – Dundas Charlottenburgh	58
Sudbury	143
Sudbury – Grande Région	1
Thornhill	35
Thunder Bay – Atikokan	120
Thunder Bay – Grande Région	1
Thunder Bay – Supérior – Nord	163
Timiskaming – Cochrane	165
Timmins – Baie James	126
Toronto – Centre – Rosedale	105
Toronto – Danforth	73
Toronto – Grande Région	29
Trinity – Spadina	58
Vaughan – King – Aurora	39
Waterloo – Wellington	50
Whitby – Ajax	59
Willowdale	29
Windsor – Grande Région	5
Windsor – Ouest	132
Windsor – St. Clair	106
York – Centre	53
York – Nord	46
York – Ouest	32
York – Sud – Weston	33

** Lorsque l'information au sujet de l'adresse est disponible*

Le cheminement des plaintes



Exposés



Les exposés de nos usagers, réalisés par notre personnel, sont représentatifs des demandes de renseignements et des enquêtes que nous gérons quotidiennement. Les noms des plaignants et des lieux sont omis, par respect pour leur vie privée.

Organismes, Conseils et Commissions

Commission ontarienne des droits de la personne

Révision de deux cas par la Commission

Madame Y s'est plainte à notre bureau au sujet de la Commission ontarienne des droits de la personne. Une étude du dossier de la Commission indique qu'il se peut que Madame Y ait soumis une requête à la Commission et que cette requête n'ait pas été considérée par les commissaires lorsqu'ils ont décidé de son cas. Notre bureau a discuté la question avec la Commission. En conséquence, la Commission a fait savoir aux parties concernées qu'il est possible qu'elle ait manqué à son obligation d'équité procédurale et que le dossier serait renvoyé aux commissaires, recommandant que la décision d'origine soit annulée.

Cher Ombudsman...

Quelques minutes après avoir joint votre bureau par téléphone, j'ai senti votre intérêt empathique et, bien que vous n'ayez fait aucune promesse, vous vous étiez mobilisés pour résoudre la question. Ce dont je me souviens le plus de mes rapports avec votre bureau, c'est la compassion, l'attention et la compréhension. Au cours de ma brève rencontre avec votre bureau, vous m'avez fait la démonstration qu'on peut user du pouvoir avec compassion pour aider autrui.

Madame R s'est plainte de décisions prises par la Commission ontarienne des droits de la personne. Après avoir examiné les dossiers de la Commission, qui semblaient incomplets, nous lui avons demandé de préciser quels documents elle étudie pour en arriver à ses décisions. La Commission a fait savoir que certains documents avaient été classés incorrectement et que certains n'avaient pas été communiqués aux commissaires. La Commission a décidé que les cas contestés lui seraient de nouveau soumis.

Commission de révision de l'évaluation foncière

Révision de l'information par la Commission

Monsieur J s'est plaint des critères utilisés par la Commission de révision de l'évaluation foncière à son égard. Son cas n'a pas fait l'objet d'une enquête, car il n'avait pas cherché à savoir les raisons de la décision de la Commission et il n'avait pas demandé de réexamen. Toutefois, Monsieur J a soulevé une question d'ordre général à propos des méthodes suivies par la Commission, précisant qu'elle considère des renseignements limités de ventes pour évaluer les biens fonciers. L'ombudsman a soulevé la question auprès de la Commission. En conséquence, la Commission a révisé l'information affichée sur son site Internet pour indiquer que dans certains cas, elle peut considérer des données de ventes provenant d'années autres que l'année d'évaluation, y compris des années qui la précèdent ou la suivent immédiatement. La Commission a fait le nécessaire pour que la documentation sur papier soit pareillement amendée.

Nouvelle audience inscrite au calendrier de la Commission

Monsieur Q s'est plaint de la Société ontarienne d'évaluation foncière et de la Commission de révision de l'évaluation foncière. Il avait

présenté des appels concernant les évaluations de sa propriété pour 1998 et 1999, de même qu'une évaluation supplémentaire pour 1998. Préalablement à l'audience de la Commission, l'évaluateur de la Société et Monsieur Q s'étaient entendus que les valeurs imposables seraient réduites. Monsieur Q a été informé alors qu'il n'aurait pas à assister à l'audience, que la Société présenterait tous les documents nécessaires et recommanderait à la Commission d'approuver cet accord. Les décisions ultérieures de la Commission ont confirmé une réduction des valeurs imposables.

Par la suite, Monsieur Q a appris que ces décisions ne s'appliquaient pas à l'évaluation supplémentaire de 1998. Il s'est alors adressé à la Société et à la Commission et il a été informé que les dates limites pour présenter un appel concernant les évaluations supplémentaires étaient passées. Un représentant de l'ombudsman a parlé au personnel des deux organismes, et il a été décidé que Monsieur Q devrait écrire au président de la Commission. Monsieur Q a ensuite été avisé qu'une audience serait tenue pour lui permettre de présenter son cas. Monsieur Q a fini par obtenir l'application de la réduction à l'évaluation supplémentaire de 1998.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Permis non requis

Madame T organisait un service religieux pour un dimanche matin dans un complexe récréatif quand on lui a dit qu'un permis spécial serait requis, puisque du vin serait consommé durant le rite de communion. La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario lui a fait savoir qu'elle n'approuverait pas le permis, vu que le service devait avoir lieu à 10 h du matin un dimanche. Un représentant de l'ombudsman a appelé la Commission. Cette dernière a examiné la situation et a déterminé que la *Loi sur la liberté religieuse* s'appliquait et qu'aucun permis d'alcool n'était requis.

Cher Ombudsman...

La patience et la persévérance de votre agent m'ont aidé à surmonter de nombreux imbroglios difficiles et frustrants. Il a été ferme dans son engagement à faire clore le dossier. Non seulement il a été très aimable et d'approche facile – il a également fait son travail avec beaucoup de professionnalisme.

Commission des relations de travail de l'Ontario

La décision de la Commission est appuyée

Monsieur E s'est plaint du fait que la Commission des relations de travail de l'Ontario n'avait pas donné suite à sa demande, déposée trop tard. L'ombudsman a reconnu qu'en effet Monsieur E avait déposé sa demande avec un retard considérable et il a noté que Monsieur E ne pouvait pas fournir d'explication crédible quant aux raisons de ce retard. Le dossier de Monsieur E a donc été clos.

La Commission donne suite aux préoccupations de l'ombudsman

Monsieur C s'est plaint que la Commission des relations de travail de l'Ontario l'avait induit en erreur quant aux objectifs d'une séance de médiation, qu'un membre du personnel avait fait

preuve de partialité à son égard, et que la Commission n'avait pas répondu à sa correspondance. La Commission a convenu que sa brochure d'information générale pouvait prêter lieu à confusion et elle a donc entrepris de la modifier. L'ombudsman n'a découvert aucune raison de remettre en question le rejet de la demande de Monsieur C par la Commission. À son avis, le membre du personnel de la Commission n'avait pas fait preuve de partialité dans ses remarques. Toutefois, l'ombudsman a suggéré que le personnel de la Commission devrait prêter davantage attention au langage qu'il emploie avec des personnes non représentées. En réponse, la Commission a fait savoir qu'elle avait enjoint à son personnel de «maintenir une attitude de professionnalisme en tout temps». L'ombudsman a découvert que la Commission n'avait pas donné suite à la correspondance de Monsieur C. La Commission a répondu qu'elle avait mis en place un meilleur système de relevé de la correspondance pour mieux suivre les plaintes.

La Commission rembourse un plaignant

Monsieur R s'est adressé à la Commission des relations de travail de l'Ontario pour savoir s'il pouvait se faire accompagner par un sténographe judiciaire lors d'une consultation. Suite au message laissé par un employé de la Commission sur son répondeur, Monsieur R a engagé un sténographe judiciaire. Mais lors de la consultation, le vice-président a déclaré que les débats ne seraient pas enregistrés. Monsieur R a fait savoir à notre bureau qu'il était mécontent de la réponse de la Commission à sa demande de remboursement. Après avoir reçu le résumé d'enquête de l'ombudsman, la Commission a accepté de rembourser à Monsieur R les frais du sténographe judiciaire.

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Obtention de médicaments

Madame M s'est plainte du fait qu'une pharmacie avait refusé de lui fournir ses médicaments, car l'approbation de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAA) ne figurait pas dans le système informatique de cette pharmacie. Madame M a déclaré que la CSPAA avait confirmé avoir donné son autorisation le jour précédent. À l'époque, Madame M prenait huit médicaments, suite à une blessure à la tête. Elle était très inquiète de ne pas pouvoir obtenir ses médicaments. Un représentant de l'ombudsman a appelé la CSPAA et celle-ci a noté que l'approbation avait été donnée, mais que le problème provenait du fait que la pharmacie n'avait pas mis à jour ses fichiers. La CSPAA s'est alors adressée à la pharmacie. Madame M a appelé ensuite notre bureau pour nous faire savoir que l'autorisation avait été enregistrée par la pharmacie.

La Commission présente ses excuses pour un retard

Madame P est une personne âgée dont le conjoint est récemment décédé d'un cancer des poumons. Elle s'est adressée à notre bureau, car elle tentait d'obtenir des renseignements sur une

demande à la CSPAA, au sujet du cancer dont avait souffert son conjoint et qu'elle croyait avoir été causé par l'amiante sur les lieux du travail. Elle a déclaré qu'elle avait laissé de nombreux messages à la CSPAA, qui ne l'avait jamais rappelée. Notre bureau est entré en rapport avec la CSPAA. Celle-ci a reconnu qu'elle n'avait pas répondu aux appels de Madame P, en raison d'une lourde charge de travail. La CSPAA s'est abondamment excusée, a déclaré qu'elle appellerait Madame P et traiterait son cas en priorité. Madame P a confirmé que la CSPAA avait répondu à ses questions le jour même.

Un chèque est expédié

Monsieur E s'est plaint car la CSPAA n'avait pas donné suite à sa demande. Il ne disposait donc d'aucun revenu, vivant de ses cartes de crédit. Un représentant de l'ombudsman s'est adressé à la CSPAA. En conséquence, celle-ci a fait les calculs nécessaires et a émis un chèque de prestations de 8 746,58 $.

Rajustement des calculs

Monsieur V, qui résidait autrefois en Ontario et vit maintenant en Finlande, a écrit à l'ombudsman par suite de difficultés avec la CSPAA. Il contestait le montant d'un remboursement en dollars canadiens versé par la CSPAA pour un traitement médical qu'il avait subi en 1996. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec la CSPAA. Celle-ci a accepté de revoir le dossier, a présenté ses excuses à Monsieur V et lui a envoyé un chèque en devises finlandaises.

Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Accès facilité

Madame A s'est adressée à notre bureau, demandant la reconsidération d'une décision prise par le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Madame A a déclaré qu'en raison de son handicap et d'autres circonstances, elle ne pouvait pas présenter de requête écrite demandant que cette décision soit reconsidérée, comme l'exigeait le Tribunal. Un représentant de l'ombudsman ayant communiqué avec le Tribunal, celui-ci a accepté que la requête soit présentée sur une cassette audio.

Les Ministères

Conseil de gestion

Demande présentée de nouveau

Madame O assure des services de traduction au gouvernement provincial. Tous les deux ans, elle doit soumettre une demande pour être inscrite sur la Liste des fournisseurs officiels aux fins des ministères, gérée par le Secrétariat du Conseil de gestion. Madame O a envoyé sa demande le 22 mars 2001, par messager, à l'adresse et au code postal voulus. La date limite des demandes était le 27 mars 2001, à 11 h. La demande de Madame O a été livrée à la salle de courrier du premier étage, pour la date et l'heure prescrites. Mais elle n'est parvenue aux bureaux du 6e étage qu'après la date de clôture. Le Secrétariat du Conseil de gestion a renvoyé à Madame O sa demande, sans l'avoir décachetée. Madame O s'est plainte, disant qu'elle avait suivi les directives pour présenter sa demande et qu'il était donc injuste que cette demande n'ait pas été considérée. L'ombudsman ayant fait savoir qu'il avait l'intention d'enquêter sur la plainte de Madame O, le Secrétariat du Conseil de gestion a procédé à un examen et a conclu que Madame O pourrait de nouveau présenter sa demande.

Cher Ombudsman...

Les mots me manquent pour décrire la véritable volonté d'aider dont a fait preuve votre employée, ses efforts sans répit, le temps qu'elle a donné pour enquêter sur mon dossier, et sa conduite réconfortante – chose si importante lorsqu'une citoyenne doit faire face à la gigantesque 'machine' gouvernementale.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

La politique du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario est suivie

Monsieur S s'est plaint d'avoir été placé sur la Liste de restrictions de l'Ontario, pour ne pas avoir déclaré une partie de son revenu en vertu du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (le Régime). Ceci l'excluait de toute aide financière ultérieure du Régime. Monsieur S a indiqué qu'il n'avait pas déclaré ce revenu par simple oubli. Le père de Monsieur S avait écrit au ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour lui faire savoir que ce revenu provenait d'un dividende versé par l'entreprise familiale et avait servi à payer des dépenses familiales. Or les conséquences qui peuvent résulter de renseignements incorrects sont indiquées dans les formulaires de demande au Régime. Monsieur S avait signé une déclaration indiquant que les renseignements communiqués par lui étaient exacts. L'ombudsman a donc conclu que Monsieur S avait été amplement prévenu de l'obligation de déclarer correctement tout changement de revenu, et que le Ministère avait suivi ses politiques et directives. Toutefois, l'ombudsman a suggéré que le Ministère adopte une politique sur les mesures de vérification des revenus.

Changement de processus dans un collège

Monsieur Y s'est plaint suite à son expulsion définitive d'un programme de formation des infirmières et infirmiers autorisés, dans un collège communautaire. Notre enquête a révélé qu'une série de problèmes de sécurité grandissants avaient eu lieu durant son dernier mois d'inscription au programme. L'ombudsman n'a pas appuyé la plainte de Monsieur Y. Cependant, il a exprimé ses inquiétudes quant au processus de révision et d'expulsion suivi par le collège. Le collège a apporté un certain nombre de changements à son processus suite au cas de Monsieur Y, aussi bien avant qu'après l'intervention de l'ombudsman.

Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales

L'ombudsman examine le processus de notification du Ministère

Le Programme de secours global aux exploitations agricoles de l'Ontario (le Programme) a été instauré par le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales en décembre 1998 pour apporter un secours financier aux productrices et producteurs dont les revenus ont fortement diminué pour des raisons indépendantes de leur volonté (par exemple, chute des prix, perte de récolte, augmentation des dépenses). Le Ministère a apporté certains changements à son Programme pour l'année 1999. La communauté agricole a adressé des plaintes à l'ombudsman disant que le Ministère pourrait avoir modifié ce Programme sans prévenir les agricultrices et les agriculteurs des futurs changements. L'ombudsman a enquêté sur la question, de sa propre initiative. Son enquête a porté sur les méthodes de communication et de notification des changements au Programme.

L'enquête a confirmé que le Ministère avait élaboré et suivi un plan de communication. Outre les activités énumérées dans ce plan, le Ministère avait tenu une série de rencontres à l'intention des agricultrices et agriculteurs, des agentes et agents, et des comptables pour discuter le processus de demande d'aide de 1999. L'ombudsman a découvert qu'une erreur s'était glissée dans les formulaires d'évaluation d'inventaires utilisés par les requérantes et requérants pour calculer le montant de leur aide financière. Le Ministère ayant relevé cette erreur, il a procédé à une réévaluation de toutes les demandes susceptibles d'avoir été affectées. Quand la réévaluation a conclu qu'une compensation devait être versée à la requérante ou au requérant, un chèque et une lettre expliquant la raison de l'augmentation lui ont été envoyés. Sur 830 dossiers examinés, 244 (moins de 30 pour 100) ont eu droit à une compensation supplémentaire. Dans environ 45 pour 100 de ces cas, le montant du chèque a été inférieur à 100 $. Le Ministère a

expliqué qu'il n'avait pas avisé les agricultrices et agriculteurs de l'erreur dans les évaluations d'inventaires, car dans la plupart des cas les changements étaient trop mineurs pour avoir une répercussion notable. L'enquête de l'ombudsman a confirmé ce point et l'ombudsman n'a pas jugé que l'approche du Ministère était déraisonnable.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Approbation d'une opération chirurgicale

Madame W avait récemment subi une opération chirurgicale qui s'était soldée par un échec. Elle s'est plainte que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée refusait de la prendre en charge pour une opération de chirurgie correctrice dans le cadre de l'Assurance-santé de l'Ontario, stipulant que l'opération en question avait déjà été payée. Madame W avait également été avisée que, si une deuxième opération était approuvée, elle devrait obligatoirement être effectuée par le même chirurgien. Ceci inquiétait Madame W, car elle ne voulait pas que la deuxième opération soit faite par le même praticien, responsable de la chirurgie initiale. Après avoir traité pendant plusieurs mois avec le Ministère et avec son médecin, Madame W s'est adressée à notre bureau. Un représentant de l'ombudsman a parlé à un conseiller médical du Ministère. Résultat, le dossier de Madame W a été revu et l'opération chirurgicale a été approuvée le jour même.

Les pratiques ministérielles reflètent la politique

Monsieur E s'est plaint du fait que l'Assurance-santé de l'Ontario ne couvre pas les tests d'antigènes prostatiques spécifiques (APS) dans certaines circonstances. Notre enquête a révélé que les tests d'APS sont assurés gratuitement aux patients par les services de laboratoire des hôpitaux, quand il y a diagnostic ou possibilité de cancer de la prostate. Monsieur E voulait faire faire ces tests par un laboratoire privé, dans le même bâtiment que son urologue, pour des raisons pratiques. Le Ministère rembourse tous les tests d'APS par le biais du financement global assuré aux hôpitaux pour leurs coûts de gestion. Il a expliqué qu'il est beaucoup plus efficace de payer les tests d'APS de cette manière, plutôt que de payer à l'acte des fournisseurs privés. De plus, ces pratiques reflètent la politique ministérielle voulant que les tests de détection ne soient pas remboursés tant qu'un expert n'a pas décidé de leur utilité. L'ombudsman a conclu que, même s'il est peut-être plus pratique de passer des tests d'APS dans un laboratoire privé, Monsieur E n'avait pas eu de problème d'accès à ces tests.

Attribution d'une allocation de voyage dans le cadre du Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales, et changement d'instructions

Monsieur et Madame F, tous deux résidents de Thunder Bay, se sont adressés à notre bureau suite au rejet de leur demande pour une subvention de voyage d'accompagnement, dans le cadre du Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales (le Programme). Le fils de Monsieur et Madame F était né prématurément et son état de santé avait été considéré comme une urgence médicale grave. Il avait été transporté par avion à London, comme patient en phase critique. Il n'y avait pas de place dans l'ambulance aérienne et Monsieur F n'avait pas pu accompagner son fils. Une fois rétablie, Madame F et son mari sont partis à London pour être auprès de leur fils. Monsieur et Madame F ont déclaré qu'à titre de tuteurs légaux de leur enfant prématuré et malade, ils devaient se rendre à London pour participer à toute décision médicale prise en son nom.

L'ombudsman ayant fait savoir qu'il avait l'intention de procéder à une enquête, le Ministère a déclaré qu'il avait revu le dossier à la lumière des renseignements complémentaires et qu'il avait approuvé la subvention.

Notre enquête a montré que les instructions générales du Programme ne mentionnent pas qu'une requérante ou un requérant peut fournir des documents autres que «les billets, bordereaux, reçus originaux» pour appuyer sa demande. L'ombudsman a suggéré que le Ministère considère la possibilité d'inclure une instruction indiquant que si une requérante ou un requérant a d'autres documents pour appuyer sa demande, ces documents devraient être inclus. Le Ministère a accepté d'apporter ce changement à ses instructions générales.

Ministère de l'Environnement

Révision d'un concours d'embauche

Deux employés du ministère de l'Environnement se sont plaints à propos d'un concours d'embauche. Après enquête, l'ombudsman a conclu que certains problèmes avaient entouré le processus, sans toutefois influencer les résultats. L'ombudsman a exprimé certaines inquiétudes quant aux méthodes de recrutement du Ministère. En réponse, le Ministère a déclaré qu'il formerait ses gestionnaires aux méthodes de recrutement et qu'il instaurerait un processus pour examiner à l'interne les plaintes concernant les concours.

Ministère des Services correctionnels

Émission de directives sur la nutrition

Monsieur A s'est plaint car, bien qu'allergique au poisson, on lui a offert comme seule nourriture un sandwich au thon lors de son transfèrement d'un établissement correctionnel à un autre. Un représentant de l'ombudsman s'est mis en rapport avec la conseillère principale en nutrition du ministère des Services correctionnels. Celle-ci lui a fait savoir que, pour éviter que pareille affaire ne se reproduise, elle communiquerait des directives sur les collations de déjeuners à tous les établissements correctionnels de l'Ontario.

Cher Ombudsman...

Je suis content de vous savoir là; grâce à vous, c'est un peu plus réconfortant d'être coincé dans ce milieu.

Clarification de la politique ministérielle

Monsieur U, un francophone détenu dans un établissement privé pour adultes, s'est plaint qu'on lui avait refusé un transfèrement dans un établissement offrant des programmes en français. Notre bureau ayant communiqué avec cet établissement, celui-ci a découvert que les renseignements qu'il avait obtenus à l'origine auprès du ministère des Services correctionnels sur les politiques de transfèrement étaient incorrects. L'établissement nous a avisés qu'il savait maintenant que la politique ministérielle autorisait un transfèrement à un établissement avec programmes francophones.

Discontinuation de la pratique d'isolement préventif

Monsieur B, un détenu placé en isolement préventif, a porté plainte parce que sa collation du soir ne lui avait pas été servie, deux soirs de suite. Un représentant de l'ombudsman s'est mis en rapport avec l'établissement. Celui-ci lui a fait savoir que cette mesure avait un caractère punitif et qu'elle était appliquée aux détenus depuis plusieurs années. Le représentant de l'ombudsman s'est ensuite adressé à la conseillère principale en nutrition du ministère des Services correctionnels. Elle lui a indiqué qu'une telle pratique n'était pas autorisée. Le Ministère a donc informé tout son personnel que cette pratique devait cesser immédiatement.

Changements dans les services de cantine

Monsieur C, un détenu placé en isolement préventif, s'est plaint qu'on lui refusait le privilège des services de cantine. Un employé du bureau de l'ombudsman s'est mis en rapport avec l'établissement et il a appris que ce refus de privilège découlait d'un problème de sécurité. En effet, les cellules d'isolement se font face et les détenus peuvent se jeter des objets de l'une à l'autre. L'établissement a entrepris d'explorer les méthodes suivies dans d'autres établissement correctionnels. Quand notre bureau a rappelé l'établissement, celui-ci lui a fait savoir que cette pratique serait changée immédiatement.

Non-application des politiques exigeant un rapport sur tout recours à la force

Monsieur L, un détenu, a porté plainte par suite d'un incident où le personnel avait eu recours à la force à son égard. L'enquête de l'ombudsman a révélé que les politiques du ministère des Services correctionnels sur la documentation photographique des blessures des détenues ou détenus, sur la notification des incidents et sur la communication des rapports au directeur régional dans les délais prescrits, n'étaient pas suivies. Suite aux discussions officieuses entre un enquêteur et le chef de l'établissement, ce dernier a accepté d'instaurer des mesures correctrices.

Examen des plaintes sur les services de cantine

En décembre 1999, le ministère des Services correctionnels a mis en place un nouveau service de cantine pour les détenues et détenus, uniformisé à l'échelle de toute la province. Notre bureau a reçu de nombreuses plaintes provenant de détenues et détenus durant les premiers mois qui ont suivi l'instauration de ce service. Une enquête a révélé l'existence de problèmes durant la période de mise en vigueur, mais elle a aussi montré que le Ministère en avait pris connaissance et qu'il avait fait le nécessaire pour y mettre fin. Les problèmes individuels de services de cantine avaient également été rectifiés, et les plaintes transmises à notre bureau à ce sujet étaient moins nombreuses. L'ombudsman a fait savoir que son bureau continuerait toutefois de surveiller la situation des services de cantine.

Changement de date limite pour les services de cantine

Monsieur Q, un détenu, a porté plainte du fait qu'il n'avait pas reçu sa commande de cantine un mercredi où il devait comparaître en cour. Un représentant de l'ombudsman ayant communiqué avec l'établissement, celui-ci lui a fait savoir que les détenus qui allaient en cour n'avaient pas accès à la cantine durant cette semaine-là, à moins que leur jour de comparution en cour ne soit le lundi ou le mardi. Suite à notre demande officieuse de renseignements, l'établissement et le fournisseur ont changé la date limite des commandes de cantine, pour qu'un plus grand nombre de détenus puissent bénéficier de ce service.

Biens personnels répertoriés

Monsieur P s'est plaint à notre bureau parce qu'au moment de sa libération sous caution, il avait découvert que l'établissement correctionnel avait perdu sa ceinture. Or cette ceinture valait cher parce qu'elle était de marque. L'établissement lui offrait de la remplacer par une autre ceinture, de moindre valeur. Notre bureau s'est adressé à l'établissement et celui-ci s'est engagé à indiquer désormais dans la «Déclaration des biens personnels» si un article particulier portait un nom de marque, pour éviter ce genre de différend.

Perte remboursée

Monsieur T, un détenu, s'est plaint car plusieurs journaux auxquels il était abonné ne lui avaient pas été remis en septembre et en novembre. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement et celui-ci a déclaré savoir que certains membres du personnel n'avaient pas livré les journaux. L'établissement a accepté de rembourser Monsieur T de sa perte.

Cher Ombudsman...

Votre représentante a eu une attitude instructive et distrayante. Ses connaissances, accompagnées d'aides visuelles et d'un bon sens de l'humour, ont captivé mes étudiants. Sa capacité à entrer en contact avec la classe a été si impressionnante que plusieurs de mes étudiants ont fait la queue à la fin de la classe pour lui parler en personne; elle a alors fait la preuve de sa patience.

Demande d'assurance autorisée

Monsieur S, un détenu, s'est adressé à notre bureau à propos du renouvellement de ses lunettes correctrices. Monsieur S souffre d'un astigmatisme grave et ses problèmes de vision lui causent de douloureux maux de tête. Il a fait savoir à son établissement correctionnel qu'il était toujours couvert par sa police d'assurance et qu'il pouvait bénéficier d'un remboursement à 100 pour 100 pour ses nouvelles lunettes. Mais il a été informé que les demandes d'assurance n'étaient pas acceptées et qu'il devrait payer intégralement ses lunettes, à l'avance. Le personnel de l'ombudsman est entré en rapport avec l'établissement, qui a étudié sa politique et qui a décrété que Monsieur S pouvait présenter une demande de remboursement à son assurance.

Assouplissement des horaires

Monsieur I, détenu dans le nord de l'Ontario, s'est plaint à notre bureau qu'il devait prendre un autobus à 6 h du matin pour retourner chez lui, mais qu'il avait été informé qu'il ne serait libéré qu'à 8 h. Un employé du bureau de l'ombudsman a expliqué la situation à l'établissement, qui a accepté de libérer le détenu à temps pour qu'il puisse prendre son autobus.

Fonds renvoyés

Monsieur G avait laissé des fonds, en devises américaines, à son établissement correctionnel lors de sa déportation. L'ombudsman a pu aider Monsieur G à récupérer ces fonds, en devises pertinentes.

Aide apportée avec diligence

Monsieur V, un détenu qui a une jambe artificielle, éprouvait des douleurs et souffrait de gonflements car la bande élastique qui maintenait sa jambe artificielle en place s'était rompue. L'établissement lui avait fait savoir qu'il lui avait commandé une nouvelle bande, mais trois semaines plus tard, Monsieur V ne l'avait toujours pas reçue. Un membre du personnel de l'ombudsman est intervenu et Monsieur V a promptement reçu une nouvelle bande de fixation.

Transport assuré

Monsieur N, un détenu handicapé, devait être libéré quatre jours plus tard quand il s'est adressé à notre bureau. Monsieur N est unijambiste et marche avec des béquilles. Il s'in-

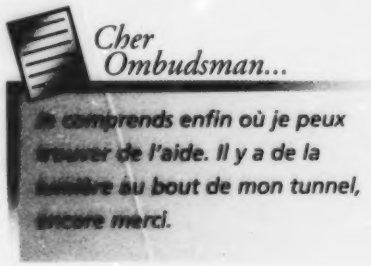
quiétait de ne pas avoir de moyen de transport pour regagner sa ville. Un représentant de l'ombudsman a appris que l'établissement correctionnel essayait d'obtenir une place pour le détenu dans l'autobus de l'huissier, mais que l'autobus était plein. L'établissement a déclaré qu'en raison du manque de ressources financières, il encourage les détenus à s'occuper eux-mêmes de leur transport. L'établissement a cependant assuré qu'il ne laisserait pas Monsieur N dans le besoin. Plus tard ce même jour, l'établissement a fait savoir qu'un policier conduirait le détenu chez lui, après sa libération.

Présence facilitée

Un jeune contrevenant qui a des besoins spéciaux a demandé l'aide de notre bureau pour que sa mère puisse assister à l'opération qu'il devait subir aux yeux. Au dire de ce jeune contrevenant, cette requête avait été refusée plusieurs fois à sa mère, et plusieurs rendez-vous chirurgicaux avaient dû être annulés en conséquence. Le psychologue du jeune contrevenant a expliqué à notre personnel que ce jeune homme avait des difficultés à comprendre les autres ou à interagir avec eux, et qu'il était encore à l'école élémentaire bien qu'âgé de 17 ans. Selon le psychologue, un tuteur légal devait être présent pour décider au nom du jeune contrevenant. Suite à l'intervention de notre bureau, l'établissement a accepté que la mère assiste à l'opération chirurgicale.

Demande soumise

Monsieur M, un détenu francophone, s'est plaint auprès de notre bureau car sa requête de transfèrement à un centre de traitement avait été refusée, en raison de sa capacité limitée à parler anglais. Monsieur M a expliqué qu'il avait étudié l'anglais durant les six mois précédents et qu'il avait parlé avec les autres détenus pour améliorer son parler. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement. Celui-ci a accepté de faire remplir au détenu la demande d'admission au centre, longue de 14 pages, et de le surveiller durant ce processus pour déterminer ses aptitudes à l'anglais. L'établissement a confirmé par la suite que les compétences de Monsieur M étaient satisfaisantes et que sa demande serait donc envoyée au centre.



Prise de dispositions pour consultation médicale

Monsieur J s'est plaint auprès de notre bureau du fait qu'il ne bénéficiait pas de soins médicaux adéquats. Il a expliqué qu'il ronflait la nuit, que ses codétenus interrompaient son sommeil de manière répétée et menaçaient de lui faire physiquement du mal. Notre personnel s'est mis en rapport avec l'établissement, qui a pris des dispositions pour que Monsieur J consulte un médecin.

Mesures préventives

Monsieur R, un diabétique qui a besoin d'insuline et qui doit manger à intervalles réguliers, s'est plaint à notre bureau d'avoir été placé dans une situation qui mettait sa vie en danger. Alors qu'il était en cour, on lui avait donné un sandwich à la salade d'œufs pour déjeuner. Monsieur R a fait savoir à l'agent du tribunal qu'il était allergique à la mayonnaise. Quand l'agent a appelé l'établissement pour vérifier les restrictions diététiques du détenu, l'établissement a répondu que le détenu n'en avait aucune. En conséquence, Monsieur R a dû sauter un repas. Notre bureau a communiqué avec l'établissement, qui a confirmé les problèmes de santé de Monsieur R ainsi que ses allergies. L'établissement n'a pas été en mesure d'expliquer pourquoi il y avait eu erreur de communication avec l'agent du tribunal. Pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise, l'établissement s'est engagé à fournir à l'agent qui accompagne les détenus en cour une liste de leurs restrictions diététiques.

Cher Ombudsman...

Merci, non seulement pour ce que vous avez fait; mais pour m'avoir fait sentir que j'en valais la peine !

Erreur de compte rectifiée

Monsieur D a appelé notre bureau, affirmant qu'il y avait une erreur de 100 $ dans son compte fiduciaire. Monsieur D a déclaré qu'il avait demandé à plusieurs reprises à l'établissement de rectifier cette erreur, mais sans succès. Quand notre bureau est entré en rapport avec l'établissement, celui-ci s'est d'abord montré peu enclin à étudier le cas. Mais une erreur a été découverte, causée par une confusion de noms similaires. L'établissement a accepté de rectifier le compte de Monsieur D.

Détenu remboursé

Monsieur Z, un détenu, s'est plaint à notre bureau d'avoir reçu une commande de cantine surfacturée. Monsieur Z avait commandé un article, et 10 lui avaient été facturés. Notre bureau s'est renseigné auprès de l'établissement et Monsieur Z a été remboursé.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Changement de pratiques ministérielles

Monsieur P, un détenu, souhaitait obtenir l'aide d'un médecin des services correctionnels pour remplir une trousse de détermination de l'invalidité (TDI). Il voulait en effet soumettre une demande de prestations au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) lors de sa libération et il avait besoin d'une TDI pour le faire. Le ministère des Services sociaux et communautaires ne mettait pas de TDI à la disposition des détenus. Ceci présentait donc des difficultés aux détenus qui n'avaient pas aisément accès aux services d'un médecin, à leur libération. L'ombudsman est entré en rapport avec le Ministère à ce sujet. En réponse, le Ministère a déclaré qu'il mettrait les trousses à la disposition des médecins des établissements correc-

tionnels, pour qu'ils aident les détenus à entreprendre leurs demandes de prestations au POSPH, en vue de leur libération.

Obtention d'une carte de médicaments gratuits

Quand **Madame R** s'est adressée à notre bureau, elle bénéficiait des prestations d'Ontario au travail. Elle avait été déclarée admissible aux prestations du POSPH, mais n'avait pas encore commencé à en percevoir. Le coût de ses médicaments était de 500 $ par mois et elle avait juste assez de médicaments pour tenir jusqu'à la fin de la semaine. Elle a été informée qu'elle ne pouvait pas bénéficier d'une carte de médicaments gratuits. Bien que la gestion des programmes municipaux d'Ontario au travail ne soit pas du ressort de l'ombudsman, un de ses représentants a procédé à une demande de renseignements au nom de Madame R. En conséquence, la municipalité a accepté de fournir à Madame R une carte de médicaments gratuits.

Le Bureau des obligations familiales présente ses excuses

Monsieur G a fait des paiements directement à son ex-épouse, malgré une ordonnance du tribunal lui enjoignant de verser les paiements au Bureau des obligations familiales (BOF). Il s'est plaint que le BOF avait pris des mesures inappropriées pour obtenir de lui cette pension alimentaire. Notre enquête a confirmé que la bénéficiaire de la pension avait fait savoir à deux reprises au BOF qu'elle avait reçu directement des paiements. Le BOF a reconnu qu'il n'avait pas donné suite à ces notifications en temps utile et il a présenté ses excuses pour le retard. Le BOF a renvoyé l'argent à la banque de Monsieur G, pour les paiements versés directement à la bénéficiaire. Toutefois, l'ombudsman a découvert que, même si le montant des arriérés de pension était incorrect, des arriérés restaient dus. La plainte de Monsieur G n'a pas été appuyée.

Aide accordée

Monsieur K s'est plaint car il n'avait pas pu joindre le Bureau des obligations familiales pour négocier un échéancier de paiement volontaire des arriérés, après avoir été informé que son dossier serait transmis à une agence de recouvrement. Monsieur K s'inquiétait pensant que ses droits de scolarité du programme de formation d'Assurance-Emploi seraient interceptés par le BOF, et qu'il ne pourrait pas finir son programme. Un représentant de l'ombudsman a discuté la situation avec le BOF. En conséquence, le BOF et Monsieur K ont décidé, de vive voix, d'un échéancier de paiement volontaire pour les arriérés.

Cher Ombudsman...

Enfin, 5 ans plus tard, mon dossier est sorti des limbes et quelque pas ont été faits dans la direction d'une résolution. Heureusement, le progrès c'est fait dans le bon sens, et je reçois maintenant une indemnité mensuelle pour mes blessures.

Difficultés atténuées

Madame W s'est plainte, disant que les mesures prises par le Bureau des obligations familiales pour récupérer un trop-payé lui occasionnaient des difficultés financières. Elle

avait été avisée qu'elle ne recevrait aucun nouveau paiement de pension alimentaire tant que le trop-payé n'aurait pas été remboursé intégralement. Madame W a demandé que le solde du trop-payé soit réparti sur deux mois, ou bien différé. Un représentant de l'ombudsman a discuté le cas avec le BOF, qui a accepté de ne pas récupérer le trop-payé avant un certain temps.

Le Bureau des obligations familiales clôt le dossier

Monsieur D s'est plaint, expliquant qu'il ne devait plus de pension alimentaire pour enfants et qu'il essayait de faire clore son dossier depuis six mois par le Bureau des obligations familiales. Lorsqu'un membre du personnel de l'ombudsman est entré en rapport avec le BOF, celui-ci a reconnu que les obligations de pension auraient dû cesser six mois auparavant. Monsieur D a reçu un remboursement de 600 $.

Ministère des Transports

Le Ministère procède avec diligence à un examen

Monsieur G a porté plainte parce qu'il y a 12 ans, le ministère des Transports lui a demandé de fournir un rapport médical comme condition à un rétablissement de son permis de conduire. Monsieur G a quitté la province sans avoir fait rétablir son permis. Revenu en Ontario, il a suivi un cours de conduite et était prêt à passer les examens requis par le Ministère. Il a alors fourni un rapport médical, mais le Ministère lui a fait savoir que son cas serait soumis à étude. Cette nouvelle a contrarié Monsieur G, car il avait besoin de son permis au plus vite pour un nouvel emploi. Suite à l'intervention de notre bureau, le Ministère a procédé avec diligence à son examen et a confirmé que le permis de Monsieur G serait rétabli.

Ministère du Solliciteur général Bureau du coroner en chef

Pas d'enquête ultérieure nécessaire

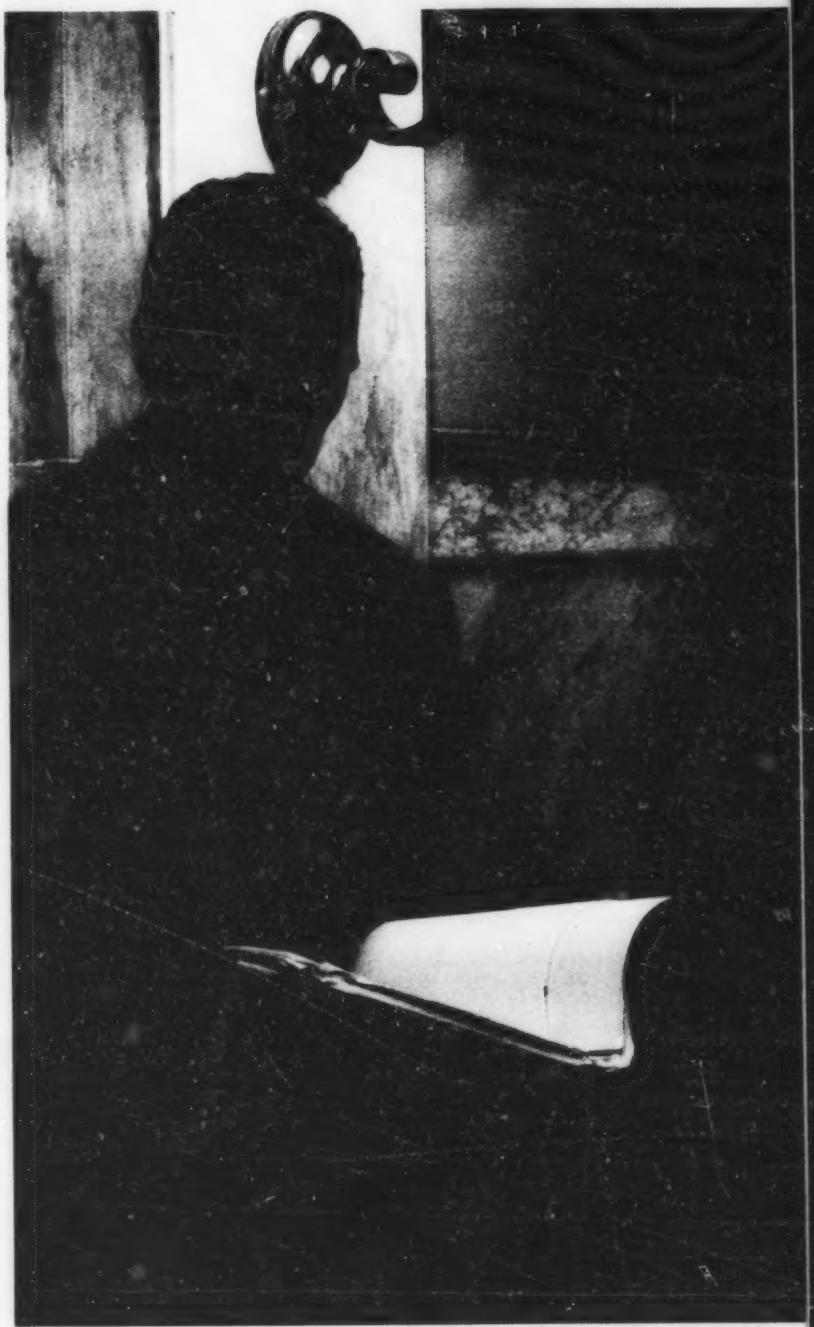
Madame T s'est plainte du fait que le Bureau du coroner en chef (BCC) avait refusé de tenir une enquête sur la mort de son frère, décédé en 1987 par suite d'un accident du travail. Une enquête avait été prévue pour octobre 1988, mais elle avait été différée quand des accusations avaient été portées contre l'employeur. Aucune nouvelle date n'avait jamais été annoncée pour l'enquête, alors que les accusations avaient été traitées en 1993. En 1997, Madame T a demandé au BCC de reprendre l'enquête. En rejetant sa requête en

novembre 1998, le BCC lui a expliqué que la *Loi sur les coroners* n'exigeait pas d'enquête. Il a ajouté que tenir une enquête plus de dix ans après ce décès ne serait pas de l'intérêt public. Le BCC s'est excusé de ne pas avoir ouvert d'enquête en 1993. Deux ans plus tard, Madame T a porté plainte auprès de l'ombudsman. En décidant de ne pas enquêter davantage dans cette affaire, l'ombudsman a considéré que Madame T avait longuement attendu avant de porter plainte, a noté que le BCC avait présenté ses excuses et qu'il avait mis en place un système de suivi des enquêtes pour éviter que pareil incident ne se reproduise.

Bureau du commissaire des incendies (BCI)

Le BCI accepte de verser une compensation

Monsieur X travaille comme enquêteur, avec paiement à l'acte. Il nous a fait savoir que le BCI lui avait demandé en août 1999 de faire l'absolu nécessaire pour se libérer, afin de participer pendant deux semaines à une enquête du coroner. Un examen a conclu que le BCI n'avait pas pris les mesures nécessaires pour informer Monsieur X que ses services ne seraient pas requis durant toute l'enquête et ne l'en avait avisé qu'une fois son témoignage terminé, en novembre 1999. L'ombudsman a provisoirement conclu que le fait de ne pas aviser à temps Monsieur X que ses services ne seraient pas requis pour toute l'enquête était inacceptable de la part du BCI. L'ombudsman a donc recommandé que Monsieur X soit compensé pour le travail qu'on lui avait demandé d'effectuer et le BCI a accepté de payer Monsieur X.



Personnel du bureau de l'Ombudsman de l'Ontario : Le 31 mars 2002

ombudsman
Clare Lewis, c.r.

Adjointe administrative
Carolyn Braunlich

SERVICES JURIDIQUES

Avocates
Laura Pettigrew
Wendy Ray

Conseillère juridique
Tamara Hauerstock

Analyste / Enquêteuse
Lorraine Boucher

Adjointe de recherche
Sherrie Nicholson

ÉQUIPES DU SERVICE DES PLAINTES

Directrice, Service des plaintes
Lenna Bradburn

Secrétaire administrative
Denise Salmon

CENTRE D'ACCÈS

Chef de service
Sue Haslam

Superviseure
Eva Kalisz
Marie-Claire Muamba (par intérim)

Secrétaire administrative
Kamala Kirushna

Représentantes / Représentants à l'accès
Monique Bokya-Moboyo
Zalina Deodat
Muktar Houssein
Eddie Kabasele
Anne Sophie Leduc
Johanne Safar
Michelle Touchette

ÉQUIPE GÉNÉRALISTE

Chef de service
Sue Haslam

Chef d'équipe
Tim Arkell

Secrétaire administrative
Kamala Kirushna

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Michelle Amaral
Danielle Barbeau-Rodrigue
Alphonse Barikage
Pierre Belanger
Robin Bosworth
Joane DeVarennes
Hannalie Ethier
Micheline Gagné
Pauline Gignac
Diane Hall
Lira Hugh
Roch McLean
Marie-Claire Muamba
Amita Shunglu
Laura Spiers
Pam Young

ÉQUIPE RESPONSABLE DES ENQUÊTES

Chef de service
Duncan Newport

Chefs d'équipe
Millicent Dixon
James Nicholas (par intérim)

Secrétaire administrative
Betty Baker

Enquêteuses / Enquêteurs
Kwame Addo
Irene Buncel
Gerry Carlino
Rosie Dear
Mary Jane Fenton
Anita Glasier
Anne Hart
Barbara Hirst
Kathy Penfold
Matilda Presner
ElizabethWeston
Barbara Worthington

ÉQUIPE RESPONSABLE DES SERVICES CORRECTIONNELS

Chef de service
Asfia Sultan

Chefs d'équipe
Mary Elizabeth Nugent
Cathy Rea

Préposée en matières relatives aux services correctionnels
Lourdes Legardo

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Winsome Cain
Claire Giroux
Chakib El Hakmaoui
Esla Hutchinson
George La Rosa
Nicole LeBlanc
Lourine Lucas
Beena Rajendra
Gabriella Trotta

SERVICES INTERNES

Directeur des services internes
Peter Allen

Secrétaire administrative
Susan Mason

Adjointe de direction
Rachel Olaso-Pezeshkian

FINANCES ET ADMINISTRATION

Chef de service
John Allan

Adjointe administrative
Dora Gimenez-Dixon

Analyste comptable
Judith Lee

Représentant du service à la clientèle
Wolfgang Schulz

Opératrices de traitement de texte
Maureen Bourns
Jackie Holmes

ANALYSE DES PLAINTES ET SYSTÈMES D'INFORMATION

Chef de service
John Allan

Analystes - programmeuse / programmeur
Kwasi Frimpong
Dianne King

Technicienne aux données
Suzanne Bernier

Préposée à l'analyse des dossiers
Jackie Correia

Préposée au soutien informatique aux utilisateurs
Joyce Coolman

POLITIQUES

Chef des politiques
Juan Gomez

COMMUNICATIONS

Chef des communications
Gail Scala

Secrétaire administratif
Dean Morra

RESSOURCES HUMAINES

Coordonnatrice des ressources humaines
Joyce Leonard

Secrétaire administrative
Grace Domingo

Que signifie notre logo : c'est le symbole d'Ombudsman Ontario. Le « O » représente notre nom. À l'intérieur, les trois paires de bras qui se rejoignent symbolisent le public, le gouvernement et notre bureau.

Notre mission

« Nous travaillons à nous assurer que le gouvernement provincial offre des services équitables et dont il ait à rendre compte. »

Nos valeurs

Ombudsman Ontario est guidé par les valeurs suivantes dans ses relations avec son personnel, le public et le gouvernement :

***Équité** : traiter chacune et chacun de manière raisonnable, équitable et impartiale*

***Obligation de rendre compte** : fournir des services de qualité, en assumer la responsabilité, tout en innovant pour les évaluer et les améliorer*

***Intégrité** : faire preuve de transparence, d'honnêteté et de respect de l'éthique*

***Respect** : comprendre les différences individuelles et apprécier la diversité*

Numéros de téléphone

1 800 387-2620 – Français
1-800-263-1830 – English
1 866 411-4211 – Téléscripteur pour malentendants
416-586-3485 – Fax
www.ombudsman.on.ca – Site Web

Le présent rapport annuel est disponible en anglais et en formats alternatifs, sur demande.
Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre bureau des communications au **416 586-3353**.

Design: Fizzz Design Inc.

Bureaux d'Ombudsman Ontario

Bureau de London
920, chemin Commissioners Est
London (Ontario) N5Z 3J1

Bureau d'Ottawa
261, chemin Montréal, bureau 110
Ottawa (Ontario) K1L 8C7

Bureau de Sault-Ste-Marie
111, chemin Great Northern, bureau 2
Sault-Ste-Marie (Ontario) P6B 4Y9

Bureau de Sudbury
66, rue Elm, bureau 108
Sudbury (Ontario) P3C 1R8

Bureau de Thunder Bay
Office Galleria,
1000, chemin Fort William, bureau 206
Thunder Bay (Ontario) P7B 6B9

Bureau de Toronto
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

Ombudsman
Ontario